

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
BTN KCP WISMA MASPutri Sodarni Sati Gulo¹, Rakhmat Hadi Sucipto², Tri Indah Annisa³^{1,2,3}Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Indonesia

e-mail korespondensi: sodarnisgulo@gmail.com

Abstrak - Persaingan ketat di industri perbankan menuntut setiap bank untuk memberikan pelayanan optimal dan fasilitas yang memadai guna mempertahankan daya saing serta loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN KCP Wisma Mas secara parsial maupun simultan. Desain penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif kausal. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terstruktur berskala Likert 1-5 kepada sampel definitif sebanyak 100 responden nasabah aktif menggunakan teknik probability sampling. Analisis data statistik dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 26 melalui tahapan uji kualitas instrumen, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda. Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} 2,549 ($0,012 < 0,05$) dan kontribusi efektif sebesar 16,2%. Variabel fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dengan nilai t_{hitung} 5,876 ($0,000 < 0,05$) dan kontribusi dominan sebesar 42,2%. Secara simultan, uji F menghasilkan nilai F_{hitung} sebesar 68,317 ($0,000 < 0,05$), membuktikan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) total mencapai 58,5%.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Abstract - Intense competition in the banking industry requires every bank to provide optimal services and adequate facilities in order to maintain competitiveness and customer loyalty. This study aims to determine the partial and simultaneous effects of service quality and facilities on customer satisfaction at Bank BTN KCP Wisma Mas. The research design used is a causal associative quantitative approach. Data were collected through the distribution of structured questionnaires using a 1-5 Likert scale to a definitive sample of 100 active customers selected through probability sampling techniques. Statistical data analysis was conducted using IBM SPSS version 26 through instrument quality testing, classical assumption testing, and multiple linear regression analysis. Partially, service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction with a t -value of 2.549 ($0.012 < 0.05$) and an effective contribution of 16.2%. The facilities variable also had a positive and significant partial effect with a t -value of 5.876 ($0.000 < 0.05$) and a dominant contribution of 42.2%. Simultaneously, the F -test produced an F -value of 68.317 ($0.000 < 0.05$), proving that both variables significantly affected customer satisfaction, with the total coefficient of determination (R^2) reaching 58.5%.

Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality, Facilities**Article History**

Received: Oktober 2026

Reviewed: Oktober 2026

Published: Oktober 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed
under a [creative
commons attribution-
noncommercial 4.0
international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

1. PENDAHULUAN

Industri perbankan merupakan salah satu sektor jasa keuangan yang memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui fungsinya sebagai lembaga intermediasi. Peran strategis ini menuntut bank untuk memberikan pelayanan yang optimal guna mempertahankan daya saing di tengah kompetisi industri yang ketat (Susanto dkk., 2022). Pentingnya standarisasi pelayanan dalam menjaga stabilitas dan kepercayaan nasabah ini ditegaskan oleh (Rohmah dkk., 2025) yang menyatakan bahwa kualitas operasional dan pelayanan prima merupakan investasi strategis jangka panjang bagi institusi perbankan untuk menghadapi dinamika pasar. Dalam konteks ini, Bank Tabungan Negara (BTN) KCP Wisma Mas turut berperan aktif dalam memenuhi kebutuhan finansial masyarakat Tangerang dengan mengedepankan aspek pelayanan dan ketersediaan fasilitas yang memadai.

Salah satu instrumen utama yang menentukan keberhasilan bank dalam mempertahankan eksistensi dan loyalitas nasabahnya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bukan sekadar interaksi rutin, melainkan cerminan kemampuan bank dalam memahami serta memenuhi ekspektasi nasabah melalui pelayanan yang profesional, responsif, dan akurat (Sepriano & Judijanto, 2025). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Susilawati dkk., 2025). Selain aspek pelayanan, ketersediaan dan kualitas fasilitas di Bank BTN KCP Wisma Mas juga memegang peranan krusial dalam membentuk persepsi positif nasabah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan fasilitas yang modern, nyaman, dan fungsional di kantor cabang tidak hanya menunjang kelancaran transaksi, tetapi juga memberikan nilai tambah (*value added*) bagi pengalaman nasabah secara keseluruhan (Sholichah, 2021).

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama melaksanakan kegiatan magang di Bank BTN KCP Wisma Mas pada periode September hingga Desember 2025, ditemukan fenomena menarik di lapangan. Meskipun jumlah nasabah yang berkunjung terus mengalami peningkatan, hal ini berpotensi menimbulkan tantangan pada kecepatan pelayanan dan kapasitas fasilitas, seperti keterbatasan tempat duduk di ruang tunggu pada jam sibuk. Terdapat celah penelitian (*research gap*) kontekstual pada instansi perbankan pelat merah pada tahun 2026, di mana karakteristik nasabah cenderung lebih kritis terhadap efisiensi waktu dan kenyamanan ruang publik. Selain itu, terdapat ketidakkonsistenan hasil (*research gap* empiris) mengenai variabel mana yang memberikan kontribusi paling dominan. Fenomena mengenai pentingnya dukungan fasilitas di lingkungan Bank BTN ini sejalan dengan temuan (Rabbani & Rozza, 2025), yang menekankan bahwa kelengkapan sarana prasarana merupakan instrumen vital yang berdampak langsung pada kenyamanan dan kepuasan nasabah. Berdasarkan urgensi fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN KCP Wisma Mas.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antar variabel secara objektif dan terukur (Sugiyono, 2019). Penelitian dilaksanakan di Bank BTN KCP Wisma Mas yang beralamat di Ruko Wisma Mas Blok A, Jalan Raya Pasar Kemis No. 20, Gelam Jaya, Tangerang, Banten. Populasi aktif yang tercatat berdasarkan dokumentasi internal perbankan periode tahun 2025 adalah sebanyak 7.000 nasabah. Menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan metode *Simple Random Sampling*, ukuran sampel minimum dihitung secara presisi menggunakan Rumus Yamane dengan batas *margin of error* sebesar 10% (Sucipto, 2025):

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} (1)$$

Berdasarkan perhitungan persamaan (1), diperoleh nilai $n = 98,59$ yang dibulatkan

menjadi 100 responden nasabah untuk menjamin ketercukupan data statistik. Penelitian ini melibatkan dua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2), serta satu variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Instrumen pengumpulan data utama menggunakan kuesioner terstruktur dengan 18 butir pernyataan yang dinilai menggunakan Skala Likert 5 tingkatan.

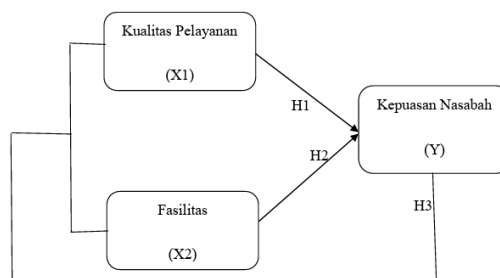
Kualitas Pelayanan (X1) dapat dipahami sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh nasabah dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan mereka secara konsisten (S. Susilawati, 2025). Diukur melalui lima dimensi utama menurut Wahyuni & Rochmawati (2021), yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*). Indikator pengukurannya meliputi: kecepatan dan akurasi administrasi, kesigapan penanganan keluhan transaksi, jaminan keamanan data, keramahan petugas, serta profesionalisme penampilan staf loket (Ramadhani & Arundinasari, 2026).

Fasilitas (X2) dapat merupakan sarana dan prasarana penunjang yang disediakan perusahaan untuk mendukung kenyamanan pelanggan serta kelancaran operasional kerja bagi para staf. Menurut Sholichah (2021), penyediaan sarana yang optimal merupakan faktor krusial yang dapat mempercepat transaksi nasabah. Berdasarkan teori Syukkur & Sudarwanto (2021), indikator fasilitas meliputi: kelengkapan sarana transaksi (mesin ATM, nomor antrean), ketersediaan area parkir yang aman, kejelasan papan informasi layanan, penataan meja loket/kursi tunggu, kenyamanan kondisi udara ruangan (AC), serta aksesibilitas lokasi kantor bank.

Kepuasan Nasabah (Y) dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kekecewaan yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu layanan dengan harapan-harapannya (Tamrin et al., 2024). Merujuk pada Wahyuni & Rochmawati (2021), variabel kepuasan nasabah diukur menggunakan indikator: kesesuaian kualitas pelayanan dengan harapan, kesesuaian sarana fasilitas dengan kebutuhan transaksi, minat berkunjung atau menggunakan kembali jasa perbankan di masa depan, serta kesediaan memberikan ulasan positif atau merekomendasikan bank kepada orang lain.

Teknis analisis data dilakukan secara sistematis menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS *Statistics* versi 26. Tahapan analisis meliputi uji instrumen (uji validitas dengan membandingkan r_{hitung} terhadap nilai batas r_{tabel} sebesar 0,195, serta uji reliabilitas dengan batas *Cronbach's Alpha* > (0,60) (Ghozali, 2018). Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik (uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser, uji multikolinearitas melalui nilai *Tolerance* dan VIF, serta uji linearitas menggunakan *Ramsey RESET Test*) (Mardiatmoko, 2020). Tahap akhir adalah pengujian hipotesis regresi linear berganda melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan evaluasi koefisien determinasi (R^2).

Guna memberikan alur pemikiran yang sistematis mengenai arah hubungan kausalitas antar variabel, dibangun sebuah bagan alur hubungan yang mengaitkan variabel independen Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y). Struktur konseptual hubungan tersebut digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Berpikir

Berdasarkan deskripsi hubungan pada Gambar 1, hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. H1: Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) secara parsial.
2. H2: Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) secara parsial.
3. H3: Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Sebelum model regresi dianalisis lebih lanjut, kualitas instrumen kuesioner diuji terlebih dahulu menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Kriteria uji validitas dinyatakan terpenuhi jika nilai koefisien korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,195). Hasil pengujian validitas untuk masing-masing item pernyataan disajikan secara rinci pada Tabel 1, Tabel 2, dan Tabel 3.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai Sig.	Keterangan
X1.1	0,569	0,195	0,000	Valid
X1.2	0,523	0,195	0,000	Valid
X1.3	0,516	0,195	0,000	Valid
X1.4	0,584	0,195	0,000	Valid
X1.5	0,685	0,195	0,000	Valid
X1.6	0,643	0,195	0,000	Valid

Berdasarkan data pada Tabel 1, seluruh butir pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai r_{hitung} yang melebihi nilai ambang batas r_{tabel} 0,195 dengan nilai signifikansi 0,000, sehingga dinyatakan valid.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai Sig.	Keterangan
X2.1	0,633	0,195	0,000	Valid
X2.2	0,646	0,195	0,000	Valid
X2.3	0,696	0,195	0,000	Valid
X2.4	0,699	0,195	0,000	Valid
X2.5	0,457	0,195	0,000	Valid
X2.6	0,588	0,195	0,000	Valid

Berdasarkan data pada Tabel 2, nilai koefisien korelasi dari masing-masing item variabel Fasilitas (X2) secara konsisten melampaui ambang batas r_{tabel} 0,195, sehingga seluruh instrumen variabel ini dinyatakan valid.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai Sig.	Keterangan
Y.1	0,674	0,195	0,000	Valid
Y.2	0,667	0,195	0,000	Valid
Y.3	0,608	0,195	0,000	Valid
Y.4	0,638	0,195	0,000	Valid
Y.5	0,614	0,195	0,000	Valid
Y.6	0,691	0,195	0,000	Valid

Merujuk pada data Tabel 3, seluruh butir instrumen pengukur Kepuasan Nasabah (Y) terbukti memiliki nilai r_{hitung} di atas ambang batas r_{tabel} 0,195 dengan nilai signifikansi 0,000, sehingga dinyatakan memiliki keakuratan pengukuran yang valid.

2. Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas, dilakukan evaluasi konsistensi internal kuesioner menggunakan Uji Reliabilitas dengan ambang batas nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas instrumen dirangkum pada Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,624	6	0,60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,684	6	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,724	6	0,60	Reliabel

Evaluasi pada Tabel 4 memperlihatkan bahwa semua nilai koefisien reliabilitas berada di atas ambang batas kritis 0,60, sehingga seluruh item kuesioner dinyatakan andal dan konsisten.

3.2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear berganda wajib diuji agar terbebas dari bias statistik. Rangkaian pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas residual, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas.

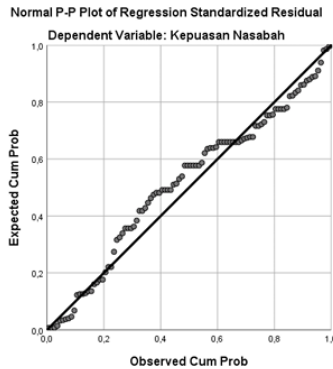
1. Uji Normalitas

Untuk uji normalitas residual secara statistik, diterapkan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Data hasil pengujian normalitas tertera pada Tabel 5

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Parameter Uji	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parameters (Mean)	0,0000000
Normal Parameters (Std. Deviation)	1,75995642
Most Extreme Differences (Absolute)	0,105
Most Extreme Differences (Positive)	0,067
Most Extreme Differences (Negative)	-0,105
Test Statistic	0,105
Sig. (2-tailed)	0,210
99% Confidence Interval (Lower Bound)	0,199
99% Confidence Interval (Upper Bound)	0,220

Berdasarkan Tabel 5, hasil pengujian normalitas menghasilkan nilai *Sig. (2-tailed)* sebesar 0,210. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf 0,05 ($0,210 > 0,05$), maka indikator residual dinyatakan berdistribusi normal.



Gambar 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot

Pada Gambar 2 terlihat di mana titik-titik data residual aktual secara konsisten menyebar merata, mengikuti, dan menempel di sepanjang garis diagonal teoretisnya, maka data berdistribusi normal.

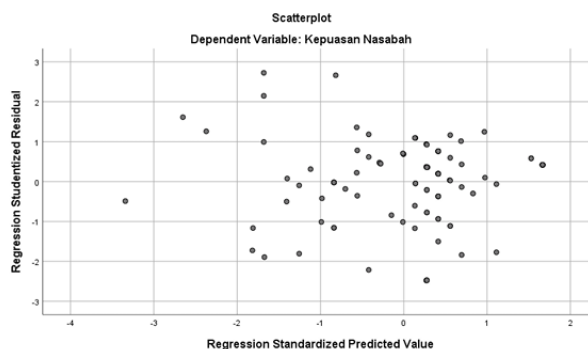
2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dievaluasi secara statistik menggunakan Uji Glejser, dengan meregresikan absolute residual terhadap variabel bebas. Hasil uji heteroskedastisitas dicantumkan pada Tabel 6.

Tabel 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser

Variabel	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t	Sig.
(Constant)	4,649	1,270		3,661	0,000
Kualitas Pelayanan (X1)	-0,072	0,070	-0,150	-1,041	0,301
Fasilitas (X2)	-0,055	0,062	-0,127	-0,880	0,381

Berdasarkan data pada Tabel 6, nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (0,301) dan Fasilitas (0,381) terbukti lebih besar dari taraf 0,05 ($> 0,05$), sehingga disimpulkan model terbebas dari gejala heteroskedastisitas.



Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Scatterplot

Berdasarkan hasil visualisasi grafik *Scatterplot* titik penyebaran acak tanpa pola tertentu ini membuktikan bahwa model regresi linear berganda terbebas dari masalah atau gejala heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Selanjutnya, Uji Multikolinearitas dinilai dengan melihat indikator *Tolerance* ($> 0,10$) dan nilai *Variance Inflation Factor* ($VIF < 10$). Hasil pengujian multikolinearitas disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,461	2,168	Bebas Multikolinearitas
Fasilitas (X2)	0,461	2,168	Bebas Multikolinearitas

Dapat diperhatikan pada Tabel 7, nilai *Tolerance* dari kedua variabel berada pada angka 0,461 dan nilai VIF sebesar 2,168, yang menunjukkan model regresi ini terbebas dari masalah multikolinearitas.

4. Uji Linearitas

Tahap asumsi klasik terakhir adalah Uji Linearitas menggunakan metode *Ramsey RESET Test* untuk memastikan bentuk hubungan fungsional linier. Hasil uji linearitas disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8 Hasil Uji Linearitas Menggunakan Ramsey RESET Test

Variabel	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t	Sig.
(Constant)	20,401	13,057		1,562	0,121
Kualitas Pelayanan (X1)	-0,246	0,412	-0,212	-0,597	0,552
Fasilitas (X2)	-0,495	0,813	-0,478	-0,609	0,544
PRE_SQ	0,037	0,027	1,417	1,340	0,183

Hasil pengujian pada Tabel 8 memperlihatkan bahwa nilai signifikansi pada variabel prediktor kuadrat PRE_SQ adalah sebesar 0,183 ($0,183 > 0,05$), yang berarti model regresi telah memenuhi asumsi linearitas secara signifikan.

3.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah seluruh prasyarat dipenuhi, koefisien regresi linear berganda dianalisis secara parsial (Uji t) dan simultan (Uji F). Hasil pengujian koefisien regresi parsial dirangkum pada Tabel 9

Tabel 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t	Sig.
(Constant)	3,118	2,042		1,527	0,130
Kualitas Pelayanan (X1)	0,286	0,112	0,246	2,549	0,012
Fasilitas (X2)	0,586	0,100	0,566	5,876	0,000

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan regresi yaitu:

$$Y = 3,118 + 0,286X_1 + 0,586X_2$$

1. Nilai konstanta sebesar 3,118 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan dan fasilitas bernilai konstan, maka kepuasan nasabah sebesar 3,118.
2. Kualitas pelayanan (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,286 dengan nilai signifikansi $0,012 < 0,05$, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Fasilitas (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,586 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan tahap analisis yang dilakukan untuk mengetahui apakah

variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji statistik, seperti uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan.

1. Uji T (Parsial)

Uji t parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara sendiri-sendiri. Pada penelitian dengan 2 variabel independen dan 100 responden diperoleh $df = 97$, sehingga nilai t_{tabel} sebesar 1,984 pada taraf signifikansi 0,05. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan $\text{Sig.} < 0,05$ maka hipotesis diterima. Hasil pengujian koefisien regresi parsial dirangkum pada Tabel 10.

Tabel 10 Hasil Uji T (Parsial)

Variabel	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t	Sig.
(Constant)	3,118	2,042		1,527	0,130
Kualitas Pelayanan (X1)	0,286	0,112	0,246	2,549	0,012
Fasilitas (X2)	0,586	0,100	0,566	5,876	0,000

Merujuk pada parameter estimasi OLS di Tabel 10, dapat dijelaskan beberapa kesimpulan mengenai hasil uji sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai $t_{\text{hitung}} = 2,549$ dan $\text{Sig.} = 0,012 < 0,05$, sehingga **H1 diterima**, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Variabel Fasilitas (X2) juga memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai $t_{\text{hitung}} = 5,876$ dan $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$, sehingga **H2 diterima**, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Uji F (Simultan)

Uji F simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pada penelitian dengan 2 variabel independen, 1 variabel dependen, dan 100 responden diperoleh $df_1 = 2$ dan $df_2 = 97$, sehingga nilai F_{tabel} sebesar 3,09 pada taraf signifikansi 0,05. Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dan $\text{Sig.} < 0,05$ maka hipotesis diterima. Pengujian kelayakan model secara simultan (Uji F) dievaluasi melalui tabel ANOVA yang disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11 Hasil Uji F (Simultan)

Model Regresi	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	431,943	2	215,971	68,317	0,000
Residual	306,647	97	3,161		
Total	738,590	99			

Berdasarkan Tabel 12, pengujian menghasilkan skor nilai F_{hitung} sebesar 68,317 dengan parameter signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$), membuktikan secara mutlak **H3 diterima**, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

3.5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Terakhir, kontribusi daya penjelas total dari variabel independen dirangkum dalam ringkasan model pada Tabel 12.

Tabel 12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Model	R	R Square (R^2)	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,765	0,585	0,576	1,778

Berdasarkan Tabel 12, nilai R Square yang dihasilkan adalah sebesar 0,585. Hal ini merepresentasikan bahwa sebesar 58,5% variasi variabel dependen kepuasan nasabah dipengaruhi secara bersama-sama oleh kualitas pelayanan dan fasilitas bank.

3.6. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, sehingga data yang diperoleh layak digunakan dalam penelitian. Model regresi yang digunakan juga telah memenuhi uji asumsi klasik, sehingga hasil analisis dapat dipercaya. Berdasarkan pengujian hipotesis, kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terbukti berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), baik secara parsial maupun simultan. Di antara kedua variabel tersebut, fasilitas menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sikap ramah dan sopan petugas (skor rerata 4,46) menjadi faktor paling signifikan pada variabel kualitas pelayanan. Sementara itu, pada variabel fasilitas, faktor yang paling menonjol adalah kerapian penataan ruang tunggu dan loket (skor rerata 4,37). Kondisi sarana fisik yang nyaman tersebut mampu meningkatkan kenyamanan nasabah meskipun masih terdapat keterbatasan pada kecepatan administrasi saat jam-jam sibuk perbankan di Bank BTN KCP Wisma Mas (skor rerata 4,20). Dengan demikian, kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) menjadi dua faktor yang sama-sama penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah (Y), karena pelayanan yang baik perlu didukung oleh fasilitas yang nyaman dan memadai agar nasabah memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih optimal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan dan fasilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN KCP Wisma Mas. Secara parsial, kualitas pelayanan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,549 dengan signifikansi 0,012, sedangkan fasilitas memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,876 dengan signifikansi 0,000, sehingga fasilitas menjadi variabel yang paling dominan. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F_{hitung} sebesar 68,317 dan signifikansi 0,000, serta nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 58,5%, yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 58,5%. Dengan demikian, kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah (Y), karena pelayanan yang optimal perlu disertai dengan fasilitas yang nyaman dan memadai agar nasabah merasakan pengalaman layanan yang lebih baik.

REFERENSI

- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi) Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda (*Canarium Indicum*). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333-342.
- Rabbani, A., & Rozza, N. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Depok. *Jurnal Pemasaran Strategis*, 13(1), 15-29.
- Ramadhani, K. N., & Arundinasari, I. (2026). Kualitas Pelayanan Sistem Antrian Loker Dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 10(1), 117-126.
- Rohmah, N., & others. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Keuangan Dan Perbankan*, 12(1), 34-48.

- Sepriano, S., & Judijanto, L. (2025). *Mastering Service Quality, Managing Failures, dan Delivery Service Recovery*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sholichah, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Sudirman 2 Ngawi. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(2), 145-159.
- Sucipto, R. H. (2025). *Metode Penelitian Bisnis*. PT Dewangga Energi Internasional.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Jakarta : Alfabeta.
- Susanto, H., & others. (2022). *Desain Penelitian Kuantitatif dan Tata Cara Analisis Data Statistik*. Penerbit Rekayasa Sains.
- Susilawati, K., & others. (2025). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan pada Sektor Jasa dan Kuliner. *Jurnal Manajemen Konsumen*, 7(1), 62-75.
- Susilawati, S. (2025). *Pengaruh keunggulan produk tabungan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah: studi kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan*. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- Syukkur, A., & Sudarwanto, T. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Jombang Cabang Ngoro. *BIMA : Journal of Business and Innovation Management*, 3(3 SE-Articles), 327-338. <https://doi.org/10.33752/bima.v3i3.5491>
- Tamrin, M., Tukinah, U., & Putri, D. A. (2024). Determinan Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Capital: Kebijakan Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1), 116-136.
- Wahyuni, S., & Rochmawati, L. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Pemasaran*, 4(2), 102-116.