

Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank BTN Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Physical Evidence Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten)

Hayati

Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
hayati@gmail.com

Abstract

The aims of study were to analyze the effect of BTN Bank service quality on customer satisfaction on KPM PKH in Koroncong Sub-district, analyze the effect of physical evidence on customer satisfaction on KPM PKH in Koroncong Sub-district, and analyze the effect of service quality on customer satisfaction with physical evidence as moderating variable. Proportional sampling method is applied to obtain 95 respondents, then analyzed by SEM-PLS. The result showed that service quality and physical evidence have positive effect and significant on customer satisfaction, but physical evidence does not moderate the effect of service quality on customer satisfaction on KPM PKH in Koroncong Sub-district, Pandeglang Regency.

Keyword : *Customer Satisfaction; Physical Evidence; Service Quality*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Bank BTN terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong, menganalisis pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong, dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan *physical evidence* sebagai variabel moderating. Data diperoleh dari 95 responden yang ditentukan dengan metode *proportional sampling* dan dianalisis menggunakan SEM-PLS. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dan *physical evidence* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan *physical evidence* tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah; Physical Evidence; Kualitas Pelayanan

Pendahuluan

Pesatnya perkembangan dunia bisnis mendorong setiap perusahaan jasa membuat strategi agar dapat bersaing. Hal ini mendorong perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan serta berupaya untuk memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik, karena pelanggan selektif dengan kualitas jasa yang dirasakannya.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar tidak kehilangan pelanggan dalam jangka panjang. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa tidak dapat terlepas dari

permasalahan yang dapat mempengaruhi keberlanjutan usaha, yaitu dalam hal mempertahankan nasabahnya dan memperhatikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan bagian terpenting yang mempengaruhi kepuasan nasabah terkait dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh nasabah. Berdasarkan hasil penelitian Sudjarwo *et al.* (2015) menemukan lima dimensi kualitas pelayanan yang merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Wijayanto (2015) dan Anggabrata dan Rahanata (2015) dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah meliputi bukti fisik, ketanggapan, jaminan, keandalan dan empati. Boavida (2017) dan Sari (2017) dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Bank BTN merupakan salah satu Bank Himpunan Bank Negara (Himbara) yang bekerja sama dengan Kemensos dalam penyaluran non tunai bantuan Program Keluarga Harapan (PKH). Dana PKH disalurkan ke rekening KPM oleh Kemensos RI melalui Bank BTN dalam bentuk tabungan yang penggunaannya dapat menggunakan kartu elektronik kombo (kartu ATM) atau Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) dan dapat ditarik secara tunai melalui *teller* bank BTN.

Untuk kemudahan KPM dalam pengambilan bantuan PKH, Bank BTN memberikan fasilitas pelayanan melalui Kartu ATM, mesin ATM BTN, dan buku tabungan. Pelayanan Bank BTN kepada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang berdasarkan hasil pra penelitian mengenai tanggapan KPM PKH terhadap kepuasan pelayanan masih kurang memuaskan.

Berdasarkan pra penelitian tanggapan KPM PKH yang menyatakan tidak setuju terhadap variabel kualitas pelayanan meliputi keandalan 54 %, daya tanggap 50 %, jaminan 13 %, empati 58 % dan akses 100 %. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan KPM PKH. Selain itu, berdasarkan pra penelitian tanggapan KPM PKH mengenai kepuasan yang dirasakan KPM PKH terhadap Bank masih kurang memuaskan KPM PKH ditandai dengan ketidaksesuaian harapan 90 % dan tidak merekomendasikan kepada keluarga 90 %.

Research Gap

Berdasarkan hasil penelitian Sari (2017) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini didukung dengan hasil penelitian Setiawan dan Fachmi (2018) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun berbeda halnya dengan Sari (2017) dan Setiawan dan Fachmi (2018), hasil penelitian Arthur *et al* (2016) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen.

Adapun dijadikannya variabel *Physical evidence* sebagai variabel *moderating* dalam membentuk kepuasan nasabah dikarenakan *physical evidence* dipandang sebagai salah satu variabel yang dapat memunculkan kepuasan pada nasabah dan memperkuat layanan, karena layanan yang diberikan kepada nasabah memerlukan fasilitas pendukung agar tercapainya penyampaian layanan yang baik, jika nasabah merasa puas atas ketersediaan *physical evidence* yang memadai yang diberikan oleh bank, maka akan tercipta kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan penelitian mengenai pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Bisri dan Widasiwi (2018) serta Sari (2019) menyatakan bahwa *physical evidence*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian tersebut didukung oleh Oktaviana dan Basuki (2018) *physical evidence* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Selain itu didukung juga dengan hasil penelitian Hartanto dan Andreani (2019) lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Landasan Teori Kualitas Pelayanan

Lewis dan Booma dalam Tjiptono dan Chandra (2011:180) mendefinisikan kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Sama seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono dan Chandra (2011), kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Kotler kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Lovelock dan Wright (2018) yaitu Keberwujudan, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati. Indikator kualitas pelayanan Jasa menurut Adam (2015:14), Tjiptono dan Chandra (2011) dan Lupiyoadi (2014:181) yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles*.

Indikator kualitas pelayanan yang dipilih dan dipandang tepat dengan objek yang diteliti adalah ketepatan pencatatan, perlakuan staf yang sangat membantu dalam melayani nasabah, sumber daya manusia Bank mempunyai *skill* dan pengalaman yang bagus, pemahaman kebutuhan konsumen dan lokasi kantor yang strategis (Khaliq, 2019; Setiawan, 2018, Wijaya *et al.* 2017).

Physical Evidence

Physical evidence menurut Faisal dalam Adam (2015:97) merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan pelanggan, untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. *Physical Evidence* menurut Adam (2015:98) yaitu sejumlah sarana dan prasarana.

Unsur-unsur yang termasuk di dalam *physical evidence* antara lain lingkungan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna, dan barang-barang lainnya yang disatukan dengan *service* yang diberikan. Selain itu atmosfer dari perusahaan yang menunjang seperti visual, aroma, suara, tata ruang, dan lain-lain. *Physical evidence* merupakan lingkungan fisik tempat jasa yang diciptakan langsung berinteraksi dengan pelanggan. Ada dua tipe *physical evidence* yaitu *Essential evidence* dan *peripheral evidence* (Adam, 2015:99).

Physical evidence (bukti fisik) menurut Lupiyoadi (2013:120) adalah lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu. *Physical evidence* (bukti fisik) menurut Lupiyoadi (2013:94) terbagi menjadi dua yaitu bukti penting (*essential evidence*) dan bukti pendukung (*peripheral evidence*)

Indikator Physical Evidence

Zeithaml dan Bitner (2010) yang menjadi elemen *physical evidence* adalah eksterior dan interior fasilitas jasa. Tjiptono (2015) mengemukakan indikator *physical evidence* adalah fasilitas eksterior, fasilitas interior, dan komunikasi fisik. Adapun

indikator *physical evidence* yang dipilih dan dipandang tepat dengan objek yang diteliti adalah tata letak (*layout*), suasana, desain ekterior, desain interior, tempat parkir dan media pelengkap (Bisri dan Widasiwi 2018; Otaviana dan Basuki 2018; dan Tjiptono, 2015)

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menurut Adam (2015:18) merupakan hal penting bagi penyelenggara jasa karena nasabah akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon nasabah sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa. Kepuasan nasabah adalah perbedaan atau kesenjangan antara harapan sebelumnya dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelahnya. Menurut Engel dalam Tjiptono (2015), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna jual dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Kotler (2012), secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kotler (2012) menyatakan kepuasan konsumen atau pelanggan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa (ketidakpuasan) seseorang setelah membandingkan kinerja (*performance*) produk dengan apa yang diharapkan (*expectation*). Schiffman & Kanuk (2013) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan persepsi individu dari kinerja produk atau pelayanan dalam hubungannya dengan harapan (ekspektasi) pelanggan itu sendiri dimana masing-masing individu akan memiliki ekspektasi berbeda-beda.

Indikator Kepuasan Nasabah

Tjiptono (2015) mengungkapkan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada indikator kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), *service ability*, estetika dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Indikator kepuasan konsumen menurut Dehgan (2012) yaitu kesesuaian harapan, pengalaman baik terhadap pelayanan dan keinginan untuk merekomendasikan

Pada penelitian ini indikator kepuasan nasabah yang dipilih dan dipandang tepat dengan objek yang diteliti adalah rasa senang, kesesuaian harapan, tidak komplain, rekomendasi kepada keluarga (Khaliq 2019, Setiawan 2018, Wijaya *et al.* 2017, Sulaeman 2017, Dehgan, 2012).

Pengembangan Hipotesis

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian Mustofa dan Siyamto (2015); Zakiy (2017); Sari (2017); Sulaeman *et al.* (2017); Wijaya *et al.* (2017); Setiawan dan Fachmi (2018); Sicilia (2019); dan Khaliq (2019) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil analisa dan temuan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan yaitu :

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang

***Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil penelitian Bisri dan Widasiwi (2018) menyatakan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian tersebut didukung oleh Oktaviana dan Basuki (2018) *physical evidence* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Selain Bisri dan Widasiwi (2018) dan

Oktaviana dan Basuki (2018) hasil penelitian Hartanto dan Andreani (2019) serta Sari (2019) menyatakan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil analisa dan temuan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan yaitu :

H2 : *Physical Evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang

***Physical Evidence* Memoderasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Pemberian pelayanan yang baik akan dapat menciptakan layanan yang berkualitas kepada nasabah sehingga akan tercipta kepuasan. *Physical evidence* diperlukan untuk memperkuat layanan tersebut, karena layanan yang diberikan kepada nasabah memerlukan fasilitas pendukung agar terciptanya penyampaian layanan yang baik. Jika nasabah merasa puas atas ketersediaan *physical evidence* yang memadai yang diberikan oleh bank, maka akan tercipta kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Bisri dan Widasiwi (2018) menyatakan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian tersebut didukung oleh Oktaviana dan Basuki (2018) *physical evidence* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Selain Bisri dan Widasiwi (2018) dan Oktaviana dan Basuki (2018) hasil penelitian Hartanto dan Andreani (2019) serta Sari (2019) menyatakan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil analisa dan temuan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan yaitu :

H3 : *Physical Evidence* Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang

Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah KPM PKH Kecamatan Koroncong yang berjumlah 1577 KPM. Angka tersebut diperoleh dari data KPM PKH Kecamatan Koroncong per Oktober 2019. jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 responden. Sumber data penelitian ini terdiri dari dua data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan kepada KPM PKH. Adapun data sekunder adalah data pendukung, teori dan konsep tentang variabel penelitian diambil dari literatur- literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu dan data komponen yang sekiranya diperlukan untuk menyusun penelitian ini Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara dan observasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu analisis deskriptif, analisis *Partial Least Square* (PLS) dan analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA)

Hasil Penelitian

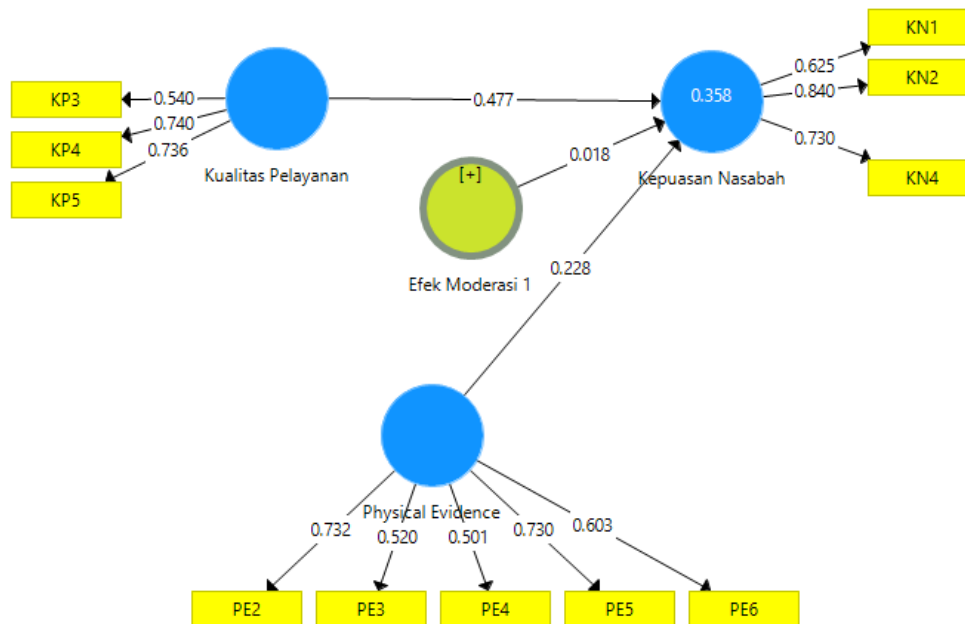
Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. Validitas Instrumen

Pengujian validitas instrumen pada penelitian ini dilihat dari nilai *outer loading*. Berdasarkan hasil uji *outer model* awal (*full model*) dari hasil validasi indikator terdapat 4 item indikator yang tidak valid yaitu KP1, KP2, PE1, dan KN3. Setelah melakukan *drop out* pada item yang tidak valid, maka diperoleh model akhir pada Gambar 1.

Berdasarkan Gambar 1 diketahui seluruh indikator pada model telah memiliki nilai *outer loading* dimensi variabelnya > 0.5 sehingga dapat disimpulkan pengukuran pada penelitian ini sudah memenuhi kriteria validitas konvergen. Oleh karena itu variabel

kualitas pelayanan, *physical evidence* dan kepuasan nasabah dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam proses analisis data.



Sumber : Output SmartPLS, data penelitian diolah, 2019
Gambar 1 Hasil Uji Outer Model Akhir

2. Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilihat dari nilai *composite reliability*, dimana instrument dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* ≥ 0.7 . Nilai *composite reliability* kualitas pelayanan 0.715, *physical evidence* 0.758 dan kepuasan nasabah 0.778, ketiga variabel memiliki nilai *composite reliability* > 0.7 hal ini menunjukkan telah memenuhi reliabilitas dan dapat dilanjutkan pada pengujian model struktural (*inner model*).

Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Nilai *R Square* pada model dependen kepuasan nasabah KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang adalah 0.358. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *physical evidence* memiliki kemampuan sebesar 35.8% dalam menjelaskan variabel kepuasan nasabah.

Nilai *path coefficient* kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah 0.477, *physical evidence* terhadap kepuasan nasabah 0.228 dan *physical evidence* memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah 0.018. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 47.7 %, *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 22.8% dan *physical evidence* memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 1.8%.

Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kualitas pelayanan dan *physical evidence* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang. Sedangkan, efek moderasi terbukti tidak

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 47.7 %. Hal ini ditandai dengan perasaan senang, sesuai harapan dan adanya rekomendasi kepada keluarga.

Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung hasil penelitian ini adalah berdasarkan hasil penelitian Mustofa dan Siyamto (2015); Zakiy (2017); Sari (2017); Sulaeman et al. (2017); Wijaya et al. (2017); Setiawan dan Fachmi (2018); Sicilia (2019); dan Khaliq (2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan adalah suatu hal yang secara turut mempengaruhi kepuasan nasabah.

Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Nasabah

Physical evidence terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang. *Physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 22.8%.

Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung hasil penelitian ini adalah berdasarkan hasil penelitian Bisri dan Widasiwi (2018) menyatakan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oktaviana dan Basuki (2018) *physical evidence* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Selain Bisri dan Widasiwi (2018) dan Oktaviana dan Basuki (2018) hasil penelitian Hartanto dan Andreani (2019) serta Sari (2019) menyatakan bahwa *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh *Physical Evidence* Memoderasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pemberian pelayanan yang baik akan dapat menciptakan layanan yang berkualitas kepada nasabah sehingga akan tercipta kepuasan. *Physical evidence* diperlukan untuk memperkuat layanan tersebut, karena layanan yang diberikan kepada nasabah memerlukan fasilitas pendukung agar terciptanya penyampaian layanan yang baik. Jika nasabah merasa puas atas ketersediaan *physical evidence* yang memadai yang diberikan oleh Bank, maka akan tercipta kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Efek moderasi terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang oleh karena itu Bank harus mengutamakan kualitas pelayanan nasabah karena nasabah tidak begitu memperhatikan fasilitas fisiknya tetapi lebih memperhatikan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang mendukung hasil penelitian ini adalah berdasarkan hasil penelitian Hilaliyah *et al.* (2019) menyatakan bahwa suasana yang merupakan bagian *physical evidence*, tidak memoderasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Simpulan

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian yaitu :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang.
2. *Physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang.
3. *Physical evidence* tidak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang.

Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang. Oleh karena itu maka disarankan agar pihak Bank BTN dapat meningkatkan berbagai hal terkait pelayanan untuk meningkatkan persepsi nasabah atas layanan yang diberikan yang akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah berupa perasaan senang menjadi nasabah, sesuai harapan dan merekomendasikan Bank BTN pada keluarga.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis *physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KPM PKH di Kecamatan Koroncong Kabupaten Pandeglang. Dengan demikian maka disarankan agar pihak Bank BTN dapat mengembangkan atau menambah fasilitas fisik.
3. Bank BTN harus mengutamakan kualitas pelayanan nasabah karena nasabah tidak begitu memperhatikan fasilitas fisiknya tetapi Lebih memperhatikan kualitas pelayanannya.

Daftar Pustaka

- Adam. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Anggabrata DMW, Rahanata GB. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Balidana Niaga Denpasar. *E-Jurnal Manajemen UNUD*, Vol. 4 (5) : 1-10.
- Arthur YD, Sekyere F, Marlie EK, Banuenumah W. 2016. The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Obuasi Electricity Company of Ghana (ECG). *International Journal of Contemporary Applied Sciences*, Vol. 3 (3): 247-261.
- Bisri, Widasiwi H. 2018. Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Cinere). *Jurnal Moneter*, Vol. 5 (1): 63-73.
- Boavida AADJ. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste (BNCTL), *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol. 6 (11): 3857-3886.
- Darren F, Haryadi E. 2015. Pengaruh Moderasi Word of Mouth Terhadap Hubungan Kepercayaan dan Keputusan Pembelian Rumah "Paramount Land". *Jurnal Manajemen*, Vol. 12 (2): 202-217.
- Ghozali I. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Cetakan Pertama*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hartanto, Andreani. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi di De Mandailing Cafe. *Jurnal Agora*, Vol. 7 (1): 1-6.
- Hanan M, Karp P. 2010. *Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure and Market Your Company's "ultimate product"*. New York: Amacom.

- Hilaliyah SA, Djawahir AH, Susilowati C. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk yang Dimoderasi oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Pelanggan Kafe Ria Djenaka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4 (2): 172-187.
- Khaliq. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Naasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Journal Of Management and Business*, Vol. 2 (1): 177-188.
- Kemensos. 2019. *Petunjuk Teknis Program PKH*. Jakarta: Kemensos
- Khaliq R. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Naasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Journal Of Management and Business*, Vol. 2 (1): 177-188.
- Mustofa UA, Siyamto Y. 2015. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 1 (2): 94-105.
- Oktaviana N, Basuki RS. 2018. Pengaruh People Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Di Coolio Barbershop Malang. *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol. 4 (2): 349-353.
- Sari I. 2019. Pengaruh Layanan Cash Management, Bauran Pemasaran dan Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Kacab Bekasi. *Jurnal Penelitian Manajemen*, Vol. 1 (1): 1-12.
- Sari YK. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Vol. 17 (2): 1-14.
- Schiffman, Kanuk. 2015. *Perilaku Konsumen Edisi Kedua*: Jakarta : Indeks
- Setiawan IP, Fachmi M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, Tbk Cabang Makassar Daya. *Seiko Journal of Management and Business*, Vol. 1 (2): 204-211.
- Sicilia M. 2019. Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Yang Berdampak Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank OCBC NISP, Tbk Cabang Green Garden. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol.2 (2): 84-97.
- Sudjarwo RA, Arifin Z, Hidayat K. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Kredit KPR PT. Bank BTN KCP Tuban). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 24 (1): 1-8.
- Sulaeman M, Sudiarti S, Mulyati S, Sundarsih D, Kustantini D. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kewiraniagaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pensiun Serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol.17 (2): 40-61.
- Sulistiyawati NMA, Seminari NK. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4 (8): 2318-2332.
- Tjiptono F. 2015. *Strategi Pemasaran Jasa Edisi III*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono F, Chandra G. 2011. *Service Quality & Satisfaction Edisi II*. Yogyakarta: ANDI.
- Wijaya H, Beik IS, Sartono B. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 (3):417-426.
- Wijayanto K. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 17 (1): 38-45.
- Zakiy M, Azzahroh EP. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 (1): 26-38.