

Pengaruh kualitas produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Sindang Jaya

Nurmala, Rika Nurhidayah, Nur Azis

Universitas Tangerang Raya, Tangerang, Indonesia

Sejarah Artikel:

Diterima Januari 2023
Disetujui Maret 2023
Dipublikasi Mei 2023

Kata Kunci:

Kualitas produk; kinerja
karyawan;kepuasan
nasabah

Abstrak: Penelitian ini dilakukan dalam rangka mendapatkan pemahaman tentang pengaruh kualitas produk dan kinerja karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Sindang Jaya, Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, meliputi Kualitas Produk (X1) dan Kinerja Karyawan (X2), Kepuasan Nasabah (Y). Objek penelitian PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Sindang Jaya di Kabupaten Tangerang. Hasil uji simultan memberitahukan bahwa kualitas produk dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Hasil uji hipotesa terdapat nilai uji T pada X1 34,391 dengan signifikan 0,000 pada X2 2,234 signifikan 0,028 dengan T tabel 1985 dimana X1,X2 berpengaruh positif terhadap Y. Dan Uji F senilai 613,053 signifikan 0,000 F tabel 3,09. Koefisien determinasi sebesar 0,929 atau 92,9% menandakan bahwa sebagian besar Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh kualitas produk (X1) dan kinerja karyawan (X2), sementara 7,1% sisanya merupakan faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

Abstract: This research was conducted in order to gain an understanding of the influence of product quality and employee performance on Customer Satisfaction at PT. Madani National Capital Sindang Jaya Branch, Tangerang Regency. This research uses quantitative research methods. In this research, it includes Product Quality (X1) and Employee Performance (X2), Customer Satisfaction (Y). Research object PT. Madani National Capital Sindang Jaya Branch in Tangerang Regency. Simultaneous test results show that product quality and employee performance jointly influence the Customer Satisfaction variable. The results of the hypothesis test show that the T test value on X1 is 34.391 with a significance of 0.000 on .9% indicates that most of Customer Satisfaction is influenced by product quality (X1) and employee performance (X2), while the remaining 7.1% is due to other factors not covered in this research.

PENDAHULUAN

Saat ini, dampak globalisasi terasa berkembang dalam dunia industri dengan persaingan dan pertumbuhan yang terus meningkat. Hal ini dikarenakan globalisasi yang terbuka lebar, dan perusahaan harus memiliki manajemen yang baik supaya memberikan efektivitas positif bagi perusahaan tersebut. Kemampuan manajemen yang efektif dapat menghasilkan pencapaian target sesuai peraturan perusahaan lebih lanjut, dapat dikatakan bahwa manajemen ialah individu-individu yang memikul tanggung jawab tersebut dan mampu mengembangkan marketing didunia perusahaan. (money.kompas.com).

Marketing harus di kelola untuk mencapai kepuasan nasabah dan sesuai dengan yang ditetapkan oleh perusahaan sebagaimana yang dikutip oleh (Tjipto:2019:7) marketing suatu sistem yang dirancang untuk merencanakan, mendistribusikan produk, dan jasa supaya mencapai kepuasan nasabah salah satunya kepuasan nasabah di perbankan yang semakin bersaing.

Oleh karena itu persaingan lembaga keuangan semakin tinggi, dimana perusahaan harus bisa memberikan rasa puas terhadap nasabah. "Salah satu kunci keberhasilan perusahaan ialah Kepuasan Nasabah yang tidak dapat dihindari mengingat beragamnya industri produksi dan jasa" (Nanincova 2019:15). Dalam kondisi seperti ini, "nasabah yang puas akan kurang tertarik dengan penawaran pesaing, sedangkan nasabah yang puas akan lebih berpengalaman positif sebelumnya" (Firdaus,2020:12).Telah kita ketahui bahwa perusahaan terobsesi dengan kepuasan nasabah.

Perusahaan perbankan diharapkan mampu memenuhi keinginan nasabah akan layanan transaksi keuangan, sehingga menjadi salah satu penunjang perekonomian. Dimana bisa mempertahankan gagasan fokus pada keinginan nasabah dengan menawarkan produk yang baik supaya mencapai loyalitas nasabah, salah satu nilai yang diharapkan nasabah yaitu kualitas produk.

Kualitas produk merujuk kepada ahli Kotler dan Armstrong (2018: 230) ialah bagian dari ciri khas tertentu produk maupun jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan keinginan nasabah. Dengan menganalisis perilaku menentukan produk yang mereka butuhkan karena setiap nasabah berperilaku dengan cara yang berbeda. kemudian dapat menawarkan dukungan terbaik kepada nasabah setelah memutuskan perilaku pembeli jasa maupun produk dimana produk perbankan ini terdiri dari produk tabungan dan pinjaman kredit/pembiayaan kredit.

Untuk situasi ini variabel-variabel yang berdampak pada nasabah secara spesifik kualitas produk dengan layanan yang diberikan oleh kinerja karyawan yang masih belum optimal. Dengan hasil baik buruknya kinerja yang diberikan oleh karyawan mempunyai dampak yang signifikan terhadap keinginan dan tingkatan rasa puas nasabah.

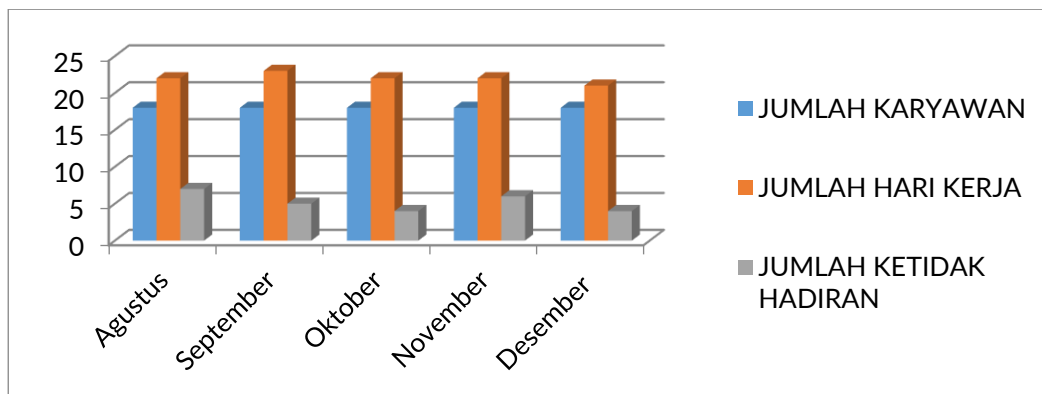
Selain kualitas produk adapun kompetensi dan keahlian yang akan dimiliki oleh fokus kinerja karyawan diperusahaan dalam menciptakan kelangsungan usaha difokuskan pada kompetensi dan keahlian kinerja karyawan. "Dimana kinerja karyawan bagian dari konsekuensi kerja terencana yang dilaksanakan pada waktu dan lokasi yang tepat bagi karyawan dan organisasi yang berkaitan" Menurut para ahli Hasbibun (2019:135). Kinerja karyawan yang baik maupun buruk bisa di lihat dari kemampuan seseorang, besarnya upaya yang dilakukan, dan tentu saja dukungan bisnis yang terkait semuanya berdampak pada kinerja karyawan. Merujuk kepada ahli Yazid, Zaithmal dan Bitner (2008:157) dalam jurnal Hayati, I & Siregar,Y (2019:236) "mengatakan bahwa peran manusia, termasuk karyawan, sangat penting supaya kesuksesan perusahaan jasa mana pun".

Kondisi di perusahaan semakin kompleks, di mana permasalahan terkait kinerja belum terselesaikan dengan benar. Kendala ini tampaknya berakar pada fakta terdapat salah satu anggota tim belum mencapai target yang ditetapkan oleh bagian administrasi, yang akhirnya menyebabkan penundaan dalam pekerjaan lain. Di samping itu, aspek disiplin waktu juga menjadi perhatian serius, dengan beberapa karyawan masih tidak mematuhi jadwal kerja.

Begitu juga dengan salah satu tujuan PT. Permodalan Nasional Madani cabang Sindang Jaya harus memberikan rasa puas yang efektif dan efisien kepada nasabah. Salah satu cara supaya mencapai dengan meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas produk ke arah rasa puas nasabah. Hal ini memberitahukan besarnya potensi pengembangan bisnis di Indonesia yang didukung oleh regulasi bank Indonesia.

Berdasarkan fenomena menyatakan bahwa PT. Permodalan nasional madani mengalami permasalahan dari segi kualitas produk yang memiliki kompetisi sengit dari pesaing di perusahaan, maka diperlukan suatu analisis mendalam guna meraih peningkatan kualitas produk dan kinerja karyawan dimata nasabah kurang baik sehingga terjadinya miskomunikasi saat adanya pertemuan antara dua individu dalam satu aktivitas antara karyawan dan nasabah, pelayanan karyawan yang kurang baik, baik dari segi kualitas produk maupun kinerja karyawan.

Dari penelitian ini menggambarkan bahwa yang bisa menjadi nasabah PT. Permodalan nasional madani harus sesuai dengan syarat dan ketentuan diantaranya khusus perempuan yang berusia 18-55 tahun dengan pendapatan kredit peminjaman minimal 2 juta sampai dengan 5 juta, sedangkan pendapatan dibawah 2 juta belum dikatakan nasabah tetap maupun belum menjadi pelanggan dengan pendidikan tidak dibatasi.



Grafik 1. Data kinerja karyawan melalui absensi selama 5 bulan terakhir ditahun 2022 PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Sindang Jaya

Grafik di atas menunjukkan bahwa kehadiran kinerja karyawan tertinggi dibulan Agustus 2022, dan nilai absensi terendah di bulan Oktober dan Desember, dari data 5 bulan terakhir diatas ada beberapa karyawan yang sakit, izin, maupunpun alfa sehingga mengalami naik, turun sejumlah hari kerja dalam sebulannya dalam segi kinerja sehingga dapat berpengaruh terhadap perusahaan. Karyawan dan nasabah di cabang Sindang Jaya Kabupaten Tangerang akan menjadi subyek penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini dapat menyelidiki pengaruh kualitas produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) cabang Sindang Jaya Kabupaten Tangerang.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kualitas produk secara persial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani cabang Sindang Jaya Kabupaten Tangerang ?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja karyawan secara persial terhadap kepuasan nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Sindang Jaya Kabupaten Tangerang?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas produk dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah PT. Permodalan Nasional Madani cabang sindang jaya Kabupaten Tangerang?

Adapula Tujuan Penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa pengaruh kualitas produk secara persial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Sindang Jaya Kabupaten Tangerang

- 2.. Untuk mengetahui seberapa pengaruh kinerja karyawan secara persial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Permodalan nasional madani Cabang Sindang Jaya Kabupaten Tangerang
3. Untuk mengetahui seberapa pengaruh kualitas produk dan kinerja karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Sindang Jaya Kabupaten Tangerang

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen pemasaran ialah proses dimana bisnis dapat menangani latihan Pelaksanaan pemasaran sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. pemasaran berproses melalui individu maupun kelompok yang menawarkan sebuah produk, jasa maupun barang melalui produsen kepada konsumen. Merujuk kepada ahli (Heri Sudarsono 2020:3) pemasaran ialah melalui proses sosial, individu maupun kelompok bekerja bersama dalam rangka dapat menciptakan dan menawarkan produk yang dibutuhkan supaya dapat memuaskan konsumen. Target dari pemasaran sendiri supaya menarik calon nasabah dengan menjanjikan bahwa kualitas produk dan kinerja seorang karyawan bisa memberi kepuasan terhadap nasabah. kepuasan nasabah, seperti yang didefinisikan oleh Fransica, Soniya (2019), ialah tanggapan maupun perasaan yang dimiliki nasabah ketika harapan yang diinginkan tidak terpenuhi oleh hasil maupun kinerja yang diberikan.

Menurut para ahli Tjiptono (2019:395) Ada lima indikator supaya mengetahui apakah nasabah puas:

1. Kepuasan nasabah secara keseluruhan,
Penyediaan layanan merupakan indikator mudah kepuasan nasabah secara keseluruhan yang dapat dengan mudah diukur dengan bertanya langsung tentang layanan bank.
2. Dimensi kualitas nasabah
Kualitas yang diberikan, misalnya kecepatan administrasi, keramahan pekerja, dan kantor bank yang sebenarnya dapat dimanfaatkan supaya mengukur kualitas nasabah. Bank kemudian dapat meminta nasabah supaya mengevaluasi manfaat jasa yang membuat nasabah terpenuhi.
3. Niat Beli Ulang (*repurchase intention*)
Perusahaan harus menanyakan langsung kepada nasabah apakah akan menggunakan layanan bank lagi maupun tidak di masa depan sebagai pengukurannya rasa puas nasabah.
4. kesediaan untuk memberikan rekomendasi (*willingness to be recommended*)
Kemauan seorang nasabah supaya berikan saran terkait jasa bank dalam rangka orang lain sebagai pengukurannya rasa puas nasabah.
5. ketidakpuasan nasabah
Indikator yang memberitahukan rasa puas maupun ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan bank, seperti mengajukan pertanyaan, mengembalikan barang / jasa administrasi, memberikan saran kepada orang lain maupun nasabah, dan berpindah bank.

Madona (2017:147) menegaskan bahwa teori rasa puas menyatakan bahwa ekspektasi sebelum membeli maupun menggunakan, mempengaruhi rasa puas maupun ketidakpuasan terhadap kinerja hasil produk maupun jasa. Merujuk kepada ahli Kotler dan Keller (2017:121) bahwa kualitas produk ialah Kualitas produk merujuk pada berbagai aspek atau karakteristik suatu produk yang menentukan sejauh mana produk tersebut memenuhi atau melebihi ekspektasi, keinginan, dan keinginan pelanggan.

Menurut kepada ahli (Tjipto 2008) (dalam Ridho Saputra 2020:27) Produk yang berkualitas memberikan kinerja yang konsisten dan unggul sesuai dengan tujuannya. Produk ini berfungsi dengan baik dan dapat menghasilkan hasil yang diharapkan. Adapula indikator kualitas produk merujuk kepada ahli (Harnanto dan Zulkifli) dalam (Fadilah 2019:489).

- a. Kinerja (*Performance*)
Kinerja tersebut bertuju pada aspek penampilan proses kerja individu maupun kelompok produk pada saat digunakan.
- b. Fitur (*Featur*)
Berkaitan dengan pilihan produk dari dimensi pembiayaan, kredit (pinjaman) maupun menabung.
- c. Keandalan (*Reability*)
Indikator lebih mengarah pada produk yang biasa di gunakan dan nasabah akan menggunakannya kembali produk tersebut.
- d. Kemampuan Pelayanan (*Serviceability*)
Hal ini bisa dilihat pada kualitas produk yang digunakan dan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh karyawan.
- e. Kesesuaian (*conformance*)
Suatu produk yang spesifikasi yang memiliki kesesuaian yang tinggi dan memenuhi standar.

Kinerja seorang pegawai diukur dari berbagai aspek dan kriteria yang mencerminkannya kontribusinya terhadap organisasi. Merujuk kepada ahli Dwinanda (2022). Fokus pengukuran ialah dalam rangka menilai dampak kinerja pegawai terhadap keseluruhan organisasi. Tujuannya ialah dalam rangka memastikan bahwa pegawai tidak hanya berhasil secara individu, tetapi juga mendukung tujuan organisasi secara keseluruhan sehingga bahwa kinerja pegawai dievaluasi melalui berbagai faktor dan indikator yang mencerminkan bagaimana mereka berkontribusi terhadap kemajuan dan pencapaian organisasi. Le dan Siagian dalam Marchellin (2022).

Evaluasi maupun penilaian kinerja ialah suatu teknik yang dipergunakan supaya menilai maupun menilai kinerja karyawan dengan cara berkala yang telah disepakati secara bersama. Merujuk kepada ahli Ningrum (2021), evaluasi kinerja memiliki tahapan langkah yaitu:

1. Perencanaan
Perencanaan harus menjadi langkah pertama dalam setiap aktivitas, termasuk evaluasi kinerja. Perencanaan biasanya dimulai pada awal tahun berikutnya
2. Persiapan Data
Upaya kompilasi data merupakan langkah selanjutnya apabila dirasa perencanaan sudah siap. Laporan pekerjaan, catatan khusus perusahaan, dan data pendukung lainnya harus disiapkan.
3. Pelaksanaan
Ketika proses dievaluasi sepanjang tahun, pelaksanaan juga tahap yang penting . review juga dilakukan setiap bulan maupun pertengahan tahun selama tahap pelaksanaan ini.
4. Penilaian kinerja
Tentu saja harus ada penilaian pada akhir setiap tahun setelah menerima hasil tahap pelaksanaan. Selain itu, tahap yang satu ini memerlukan komunikasi yang luas mengenai evaluasi kinerja selama satu tahun.
5. Laporan Hasil
Langkah terakhir ialah membuat laporan hasil apabila dirasa semua langkah, dari persiapan hingga meninjau hasil penilaian, telah selesai. Setelah itu, laporan proses penilaian diberikan kepada karyawan.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2019:14) penelitian kuantitatif deskriptif dikatakan juga suatu bentuk penelitian di mana informasi numerik dikumpulkan dalam rangka memberikan gambaran yang rinci tentang suatu fenomena atau ciri khusus. Dalam jenis penelitian ini, tujuan utamanya ialah memberikan deskripsi mendalam tentang apa yang sedang diamati, tanpa melakukan analisis yang melibatkan

hubungan sebab-akibat (kausalitas) atau interpretasi yang lebih mendalam terhadap data. Penelitian dilaksanakan di PT. Permodalan Nasional Madani, cabang Sindang Jaya, kecamatan Sindang Jaya, kabupaten Tangerang. Populasi melibatkan seluruh anggota dari persatuan yang diidentifikasi sebanyak 3.748 nasabah, , ukuran sampel yang diambil dapat berkisar antara 10% hingga 25% dari populasi tersebut penulis menggunakan 10% dari penelitian ini. Penelitian menggunakan cara *Simple Random Sampling* hal ini disebabkan sample diperoleh dengan mengacak anggota populasi meskipun tidak memperhatikannya tingkatan yang terdapat di populasinya tersebut. Cara perhitungan sample maka digunakan teknik yang berdasarkan penggunaan rumus slovin, yaitu.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{3748}{1 + 3748(0,1)^2} n = \frac{3748}{1 + 3748 \times 0,01}$$

$$n = \frac{3748}{1 + 37,48} = n \frac{3748}{38,48} = 97$$

Diketahui:

n : Sejumlah Sampel

N : Sejumlah Populasi

e : margin eror maupun tingkatan kesalahan yang ditetapkan, namun masih dapat ditolelir (10%)

Mengacu pada rumus Slovin, sejumlah dianggap relevan didalam penelitian ini ialah N = 3748, dengan tingkatan kesalahan (e) sebesar 10%, yang menghasilkan nilai sekitar 97 responden.

Tabel 1 Operasional variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Nasabah (Y)	tanggapan maupun perasaan yang dimiliki nasabah ketika harapan yang diinginkan tidak terpenuhi oleh hasil maupun kinerja yang diberikan (Soniya 2019)	1. kepuasan nasabah secara keseluruhan, 2. dimensi kualitas nasabah, 3. niat beli ulang, 4. kesediaan supaya merekomendasi 5. ketidakpuasan nasabah	interval Likert 1-5
Kualitas Produk (X1)	kualitas produk ialah kapasitas suatu produk supaya menjalankan fungsinya, seperti daya tahan, ketegantungan, keramahan pengguna, kemudahan perawatan, dan karakteristik berharga lainnya. Tentunya harus diberikan dengan cara terbaik Kotler dan Keller (2017:121)	1. kinerja Fitur 2. Keandalan 3. kemampuan pelayanan 4. kesesuaian	interval Likert 1-5

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kinerja Karyawan (X2)	menyatakan bahwa kinerja seorang karyawan merupakan hasil dari pencapaiannya dalam melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan standar Korporasi. Le Dan Siagian (dalam Marchellin 2022)	1. mutu (Kualitas), 2. Kuantitas (sejumlah), 3. waktu, 4. kerjasama antar karyawan, 5. pengawasan	interval Likert 1-5

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden ialah berbagai latar belakang yang dimiliki oleh responden. Dalam penelitian ini, fokus karakteristik responden ada pada jenis kelamin perempuan, usia, pendapatan nasabah, dan pendidikan. Hasil data dilapangan yang didapat diantaranya:

Nomor	Jenis kelamin	Sejumlah
1	Perempuan	97
Total		97

Merujuk terhadap tabel diatas penelitian ini menggunakan sebanyak 97 responden khusus berjenis kelamin perempuan. Responden tersebut diambil dari nasabah PNM Cabang sindang jaya yang aktif di 2022 sampai saat ini.

Nomor	Umur	Jumlah
1	18-25 Tahun	11
2	26-35 Tahun	31
3	36-45 Tahun	45
4	46-55 Tahun	10
Total		97

Hasil keluaran terpar di tabel 4.2 jelas terwujudkan sampel yang diambil sebanyak 97 responden pada nasabah PNM cabang sindang jaya. ternyata pada segi umur terdapat 4 pengelompokan diantaranya 18-25 Tahun keseluruhan bernilai 11 orang, 26-35 Tahun keseluruhan bernilai 31 orang, 36-45 Tahun keseluruhan bernilai 45, 46-55 Tahun keseluruhan bernilai 10 orang. Yang paling banyak di umur 36-45 tahun sebanyak 45 responden dan yang paling rendah di umur 46-55 Tahun keseluruhan bernilai 10 orang.

Nomor	Pendapatan	Sejumlah
1	2jt - 2,5jt	23
2	2,6 jt - 3,5jt	35
3	3,6 jt - 4,5jt	27
4	4,6 jt - 5jt	12
Total		97

Berdasarkan tabel di atas, bisa di lihat bahwa pendapatan nasabah di permodalan nasional madani cabang sindang jaya yaitu 2jt - 2,5jt sebanyak 23 responden, 2,6 jt - 3,5jt sebanyak 35 responden, 3,6 jt - 4,5jt sebanyak 27 responden, dan 4,6 jt - 5jt sebanyak 12 responden. diantara tabel

diatas yang paling tinggi pendapatan nasabah 2,6 jt - 3,5jt sebanyak 35 responden dan yang paling sedikit di 4,6 jt - 5jt sebanyak 12 responden.

Pendidikan	Jumlah
SD	37
SMP	23
SMA/SMK	28
Perguruan Tinggi	9
Total	97

Dari tabel di atas dipaparkan tersebut menunjukkan data pendidikan nasabah PT.Permodalan Nasional madani diantaranya Responden yang bersekolah di SD sebanyak 37 responden, SMP sebanyak 23 responden, SMA/SMK sebanyak 28 responden, dan perguruan tinggi sebanyak 9 responden. Dapat disimpulkan bahwa pendidikan mereka mayoritas berada pada tingkatan SD 37 responden.

Uji Validitas

Pertanyaan	Kualitas produk (X1) r hitung	Kinerja Karyawan (X2) r hitung	Kepuasan Nasabah (Y) r hitung	r tabel	keterangan
1	.872	.840	.805	0,1996	valid
2	.891	.902	.779	0,1996	valid
3	.566	.719	.534	0,1996	valid
4	.855	.812	.800	0,1996	valid
5	.868	.808	.667	0,1996	valid
6	.883	.562	.903	0,1996	valid
7	.715	.687	.915	0,1996	valid
8	.868	.8	.628	0,1996	valid
9	.669	.899	.699	0,1996	valid
10	.891	.899	.800	0,1996	valid

Tabel diatas merupakan hasil uji validitas dengan menggunakan uji korelasi Pearson. Supaya kuesioner ini dinyatakan valid apabila dirasa r hitung memiliki poin lebih besar dari pada r tabel (0,1996) dan nilai probabilitasnya memiliki poin lebih kecil dari pada 0,05. Rumus mencari r tabel nilai probabilitasnya 5% dalam hal ini ialah besarnya df (derajat kebebasan) = $n - 2 = 97 - 2 = 95$. Maka nilai df yaitu 95 dengan alpha 0,05 didapat r tabel yaitu 0,1996.

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		Unstandardized Residual 97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,56839246
	Most Extreme Differences \	Absolute 0,121
	Positive	0,081
	Negative	-0,121
Test Statistic		0,121
Asymp. Sig. (2-tailed)		.132 ^c

Merujuk terhadap Tabel di atas memberitahukan nilai menghasilkan Asym.sig memiliki penilaian 0,132^c yang memiliki makna nilai besar dari pada 0,05 sehingga data berdistribusi normal.

Uji T

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5,233	0,915		0,915	0,000		
1 Kualitas Produk X1	0,882	0,026	0,978	34,391	0,000	0,937	1,067
Kinerja Karyawan X2	0,061	0,027	0,064	2,234	0,028	0,937	1,067

Nilai t terhitung dan nilai nilai probabilitasnya memiliki poin lebih kecil dari pada 0,05 maupun t terhitung memiliki poin lebih besar daripada dari t tabel dapat dibandingkan supaya melakukan uji t ini. sebagian akan memberikan dampak yang signifikan. rumus susunan:

$(n - k - 1)$ n = Sejumlah sampel, dan

K = Sejumlah variabel.

Perhitungan T tabel = $(\alpha/2 ; n-k-1)$. Maupun = $(0,05/2; 97-2-1)$

Perhitungan T tabel = $(0,0025; 94) = (1,98552)$

Pada pengujian mencari nilai T tabel memiliki penilaian 1,98552 sehingga pada uji T memiliki kesimpulan bahwa:

kualitas produk (X1) memperolehnya nilai T terhitung memiliki penilaian 34,391 dari pada T tabel 1,985 dengan tingkatan nilai probabilitasnya 0,000. Variable kinerja karyawan (X2) memperolehnya nilai T terhitung memiliki penilaian 2,234 dari pada T tabel 1,985 dengan tingkatan nilai probabilitasnya 0,028 Hal ini memberitahukan bahwa kualitas produk, kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah di PT. PNM Cabang Sindang Jaya.

Uji F

Hasil uji F ini benar dengan komparasi penilaian F hitung terhadap Ftabel, apabila dirasa F hitung memiliki poin lebih besar dari pada F tabel maka H0 ditolak dan Ha diterima begitu pula sebaliknya. Pengujian ini menggunakan tingkatan signifikan $\alpha = 0,05$ dengan sejumlah sampel (n) = 97 dan sejumlah semua variabel (k) = 2, sehingga diketahui rumus F tabel ialah $F(k; n-k-1) = F(2; 94) = 3,09$.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8260,269	2	4130,134	613,053	.000 ^b
	Residual	633,277	94	6,737		
	Total	8893,546	96			

Merujuk terhadap hasil perhitungan analisis regresi secara simultan didapat nilai F hitung memiliki poin lebih besar dari pada F tabel yaitu 613, 053 memiliki poin lebih besar daripada 3,09 dengan tingkatan nilai probabilitasnya memiliki penilaian 0,00 memiliki poin lebih kecil dari pada 0,05 sehingga H0 diterima. Memiliki pengertian ialah adanya pengaruh secara signifikan antara variabel Kualitas produk (X1) dan Kinerja karyawan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi ini digunakan supaya menentukan seberapa besar kesesuaian variabel bebas dalam memahami variabel terikat. Dengan asumsi nilai R2 semakin mendekati 1, maka semakin baik. uji koefisien determinasi pada tinjauan ini dapat dilihat pada tabel terlampir:

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.964 ^a	0,929	0,927	2,596

Dari Tabel 4.15 diketahui nilai R Squared (R2) memiliki penilaian 0,929 maupun 92,9%. Jadi dapat beralasan bahwa pengaruh kualitas produk dan kinerja karyawan yang representatif terhadap Kepuasan Nasabah ialah memiliki penilaian 92,9%. Kemudian, kelebihan 7,1% tersebut dipengaruhi variabel lainnya di luar penelitian ini.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan dalam rangka menginvestigasikan pengaruh Kualitas Produk dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Sindang Jaya, Tangerang. Hasil penelitian akan menguraikan pengaruh variabel independen (kualitas produk dan kinerja karyawan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah

Data analisis memberitahukan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan parsial. Nilai t terhitung ialah 34,391 dan nilai nilai probabilitasnya 0,00. Ini mengindikasikan kualitas produk punya dampak yang signifikan pada Kepuasan Nasabah di PT. Permodalan Nasional Madani cabang Sindang Jaya, Tangerang. Temuan ini terkonfirmasi karena nilai t terhitung lebih besar dari pada 1,985 dan nilai nilai probabilitasnya lebih kecil dari 0,05, sehingga H01 ditolak dan Ha1 diterima. Dalam uji regresi linear berganda, koefisien kualitas produk (X1) memiliki nilai 0,882. Artinya, apabila dirasa kualitas produk meningkat satu satuan, Kepuasan Nasabah akan meningkatkan sebesar 0,882 satuan.

Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil keluaran statistic memberitahukan variabel kinerja karyawan secara signifikan mempengaruhi Kepuasan Nasabah secara parsial. T terhitung memiliki nilai 2.234 dengan nilai probabilitasnya 0.028. Hasil ini diperkuat karena 2.234 memiliki poin lebih besar daripada 1.985 dan 0.028 memiliki poin lebih kecil daripada 0.05, berdampak pada H02 ditolak dan Ha2 diterima. Kinerja

karyawan terbukti memiliki pengaruh pada Kepuasan Nasabah di PT. Permodalan Nasional Madani cabang Sindang Jaya, Tangerang. Dalam uji regresi linear berganda, koefisien kinerja karyawan (X_2) ialah 0.061. Ini artinya, apabila dirasa kinerja karyawan meningkat satu satuan, Kepuasan Nasabah akan meningkatkan sebesar 0.061 satuan.

Pengaruh Kualitas Produk Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah

Analisis data statistik memberitahukan variabel Kualitas Produk dan Kinerja Karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah secara bersamaan (simultan). Nilai f hitung ialah 613.053 dengan tingkatan nilai probabilitasnya 0.00. Ini diperkuat karena 613.053 memiliki poin lebih besar daripada 3.09 dan 0.000 memiliki poin lebih kecil dari pada 0.005, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menyiratkan bahwa variabel Kualitas Produk dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Nasabah di PT. Permodalan Nasional Madani cabang Sindang Jaya, Tangerang. Koefisien determinasi memberitahukan nilai 0.929 atau 92.9%, yang artinya 92.9% Kepuasan Nasabah dapat dipengaruhi oleh variabel bebas, yaitu Kualitas Produk (X_1) dan Kinerja Karyawan (X_2), sementara nilai sisa besarnya 7.1% dipengaruhi oleh variabel lainnya tidak termasuk dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Merujuk terhadap pengolahan data diatas bertujuan supaya menganalisis hubungan positif antara kualitas produk dan kinerja karyawan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani Cabang Sindang Jaya dan supaya mengetahui seberapa besar pengaruhnya. Dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani cabang Sindang Jaya kabupaten Tangerang. Hasil perolehan t terhitung memiliki penilaian 34,391 dan nilai nilai probabilitasnya memiliki penilaian 0,00. Dimana 34,391 memiliki poin lebih besar dari pada 1.985 dan 0,00 memiliki poin lebih kecil dari pada 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini memberitahukan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani cabang Sindang Jaya Kabupaten Tangerang dan telah terbukti kebenarannya.

Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh kinerja karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani cabang Sindang Jaya kabupaten Tangerang. Hal ini dapat dilihat dari hasil perolehan nilai t terhitung memiliki penilaian 2.234 dan nilai signifikans memiliki penilaian 0,028. Dimana 2.234 memiliki poin lebih besar dari pada 1.985 dan 0,028 memiliki poin lebih kecil dari pada 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini memberitahukan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani cabang Sindang Jaya Kabupaten Tangerang dan terbukti kebenarannya.

Selain itu, penelitian ini juga menyimpulkan bahwa terdapat Pengaruh kualitas produk dan kinerja karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani cabang Sindang Jaya kabupaten Tangerang. Hal ini dapat dilihat dari hasil perolehan nilai f hitung memiliki penilaian 613,053 dengan tingkatan nilai probabilitasnya memiliki penilaian 0,00. dimana 613,053 memiliki poin lebih besar dari pada 3,09 dan 0,00 memiliki poin lebih kecil dari pada 0,005 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan diketahui nilai R square (R^2) 0,929 ataupun 92,9%. Dimana nilai X_1, X_2 terhadap Y memiliki pengaruh 92.9% diluar dari penelitian senilai 7,1%. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas produk dan Kinerja Karyawan secara bersama-sama (Simultan) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah PT. Permodalan Nasional Madani cabang Sindang Jaya Kabupaten Tangerang dan telah terbukti kebenarannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwinanda, G., Basalamah, S., Alam, R., & Arifin, Z. (2022). Pengaruh Self Efficacy, Gaya Kepemimpinan Islam Dan Kompensasi Terhadap Subjective Well Being Dan Kinerja Pada Karyawan Bpr Syariah Di Sulawesi Selatan. *Journal Of Management Science (Jms)*, 3(1), 104-126.
- Firdaus, M. I. (2020). *Pengaruh Experiential Marketing, Service Quality Dan Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Bank Bjb (Studi Pada Nasabah Kredit Konsumer Bank Bjb Kantor Cabang Tamansari)* (Doctoral Dissertation, Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pasca Sarjana Universitas Widyatama).
- Fransiska, Soniya. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Bank 115 Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Curup". Skripsi Fakultas Syari'ah Dan Ekonomi Islam lain Curup (Bengkulu).
- Hasibuan, J. S., & Silvya, B. (2019, December). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. In *Prosiding Seminar Nasional Usm* (Vol. 2, No. 1, Pp. 134-147).
- Hayati, I., & Siregar, Y. Y. Y. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 234-250.
- Kompas.Com <https://Money.Kompas.Com/Read/2022/02/09/072757826/Apa-Itu-Manajemen-Pengertian-Fungsi-Dan-Tujuannya?Page=All>
- Madona, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang*. Skripsi.
- Marchellin D, D. I. A. J. E. N. G. (2022). *Pengaruh Motivasi Dan Kompensasi Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pln (Persero) Uip3b Sumatra Upt Tanjung Karang Bandar Lampung* (Doctoral Dissertation, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya).
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2).
- Ningrum, D. P. (2021). Strategi Public Relations Pt Dhl Supply Chain Indonesia Dalam Event "Dhl Olympics 2020" Melalui Aplikasi Zoom. *Jurnal Citra*, 7(1).
- Saputra, R. (2021). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Distro Label Store Pekanbaru* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau).
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta : Andi