

---

**PENGARUH SISTEM ANTRIAN DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SUMUT  
KCP SUKA RAMAI MEDAN**

**Helen Noventri Sinurat<sup>1</sup>, Ngatno Sahputra<sup>2</sup>, Suardi<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharmawangsa

E-mail: [h.noventrisinurat@gmail.com](mailto:h.noventrisinurat@gmail.com) [ngatnosahputra@dharmawangsa.ac.id](mailto:ngatnosahputra@dharmawangsa.ac.id)

[suardi@dharmawangsa.ac.id](mailto:suardi@dharmawangsa.ac.id)

---

**Article History:**

Received: 08 Maret 2023

Revised: 09 Mei 2023

Accepted: 09 Juni 2023

**Keywords:** Sistem Antrian,  
Pelayanan dan Kepuasan  
Nasabah

**Abstract:** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh sistem antrian dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, studi dokumentasi dan observasi, sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu metode analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh sistem antrian secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan, hal ini diketahui nilai  $t_{hitung}$  variabel sistem antrian sebesar 12.626 yang dibandingkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,66216 maka  $12.626 > 1,66216$  yang berarti variabel sistem antrian memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel kepuasan nasabah. Selain itu ada pengaruh pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan, hal ini diketahui harga  $t_{hitung}$  variabel pelayanan sebesar 4.437 yang dibandingkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,66216 maka  $4.437 > 1,66216$  yang berarti variabel pelayanan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel kepuasan nasabah. Selanjutnya ada pengaruh sistem antrian dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan, hal ini diketahui dari harga  $F_{hitung} = 135.143$  yang dibandingkan  $F_{tabel}$  sebesar 3.10 maka  $135.143 > 3.10$  yang artinya variabel sistem antrian dan pelayanan secara simultan memiliki hubungan yang nyata (signifikan) atau berpengaruh positif dengan variabel kepuasan nasabah. Selain itu berdasarkan uji Determinasi diketahui bahwa pengaruh sistem antrian dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,754 atau 75.4 % sedangkan sisanya sebesar 24,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

---

**PENDAHULUAN**

Nasabah merupakan bagian perusahaan yang memegang peranan sangat penting, karena dengan adanya nasabah maka keberhasilan usaha perusahaan dapat diketahui diterima atau

tidak oleh masyarakat. Nasabah yang selalu setia pada perusahaan sangat diidamkan oleh setiap perusahaan, untuk itu setiap perusahaan berupaya keras untuk mempertahankan seluruh nasabahnya dan mencari nasabah baru lebih banyak lagi. Untuk menjaga agar nasabah tetap setia kepada perusahaan dapat dilakukan dengan mengetahui dan memberikan kepuasan dari nasabah tersebut.

Salah satu hal yang penting dalam dunia perbankan yaitu mempertahankan kepuasan nasabahnya diantaranya dengan memberikan kenyamanan saat melayani nasabah yang banyak dengan penerapan sistem antrian yang teratur dan pelayanan yang baik. Dimana sistem antrian merupakan situasi barisan tunggu dengan jumlah kesatuan fisik (pendatang) yang berusaha untuk menerima pelayanan dari fasilitas terbatas (pemberi layanan), sehingga pendatang harus menunggu beberapa waktu dalam barisan agar mendapatkan giliran untuk dilayani. Dengan demikian semakin baik penerapan sistem antrian maka akan semakin baik pula kepuasan nasabah.

Selain itu memberikan kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan cara pemenuhan segala harapannya atas produk perusahaan. Selain itu perlakuan dari setiap karyawan perusahaan dalam melayani nasabah juga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Untuk itu setiap perusahaan berusaha agar setiap karyawannya melakukan pekerjaan dengan cepat dan tepat dalam melayani nasabah. Kecepatan dan ketepatan kerja karyawan itu dapat diketahui berdasarkan tingkat produktivitas kerja karyawan. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan juga dirasakan oleh nasabah yang lain.

Menurut Ma'arif dan Tanjung (2013:119) “antrian adalah situasi barisan tunggu dimana jumlah kesatuan fisik (pendatang) sedang berusaha untuk menerima pelayanan dari fasilitas terbatas (pemberi layanan), sehingga pendatang harus menunggu beberapa waktu dalam barisan agar mendapatkan giliran dilayani”. Menurut Heizer dan Render (2016:658) “sistem antrian adalah ilmu pengetahuan tentang bentuk barisan orang atau barang yang sedang menunggu untuk dilayani atau meliputi bagaimana perusahaan dapat menentukan waktu dan fasilitas yang sebaik-baiknya agar dapat melayani nasabah dengan efisien”.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem antrian merupakan sebuah bagian penting operasi dan juga bermanfaat didalam dunia usaha karena masalah dunia usaha yang berkaitan dengan kedatangan dan kemacetan akan terbantu dengan adanya teori antrian ini. Tujuan utama teori antrian ini adalah mencapai keseimbangan antara ongkos pelayanan dengan ongkos yang disebabkan oleh waktu menunggu. Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat *intangibile* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan yang dan tidak harus terikat pada bank lain. Pelayanan dapat juga dikatakan sebagai aktifitas manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk menjual. Menurut Lupiyoadi (2018: 148) mendefinisikan sebagai berikut “Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Menurut Syahfruddin (2011: 59) “Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan tingkat kualitas dapat tercapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan eksternal. Pelayanan memang memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Menurut Phillip Kotler (2018: 285) “Pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan tinggi serta melakukan pembelian ulang. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan memahami harapan nasabah”.

Dua faktor utama yang dipengaruhi kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2019 : 121) :

1. *Expected service*, yaitu jasa yang diharapkan atau diinginkan.
2. *Perceived service*, yaitu jasa yang dirasakan atau yang dipersepsikan.

Jika kedua faktor tersebut telah sesuai maka kualitas pelayanan dimaksud dianggap baik dan memuaskan. Terlebih lagi bila jasa yang diterima melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Sebaliknya bila *perceived service* lebih rendah dari *expected service* maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh karena itu pemenuhan kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan bagi manajemen perusahaan.

Dari definisi di atas dapat dilihat bahwa pelayanan adalah suatu bentuk aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun. Pelayanan merupakan bentuk aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun namun ada harapan dari perusahaan agar produk atau jasa yang ditawarkan dapat memberikan keuntungan sendiri sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pengguna jasa.

Dalam pelayanan ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk proses pelayanan, dimana menurut Syahfruddin (2011: 63) “proses pelayanan perlu memperhatikan mengenai pihak penyedia layanan, pihak yang menerima layanan, dan jenis layanan”. Menurut Setiadi (2012 : 97) bahwa ada langkah-langkah siklus pembelian nasabah dimulai dari nasabah sadar akan suatu produk atau jasa, menentukan sikap untuk membeli dan memiliki komitmen untuk membeli.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan di PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan yang merupakan lembaga keuangan dan bergerak dalam pelayanan jasa simpan pinjam keuangan untuk masyarakat umum yang beralamat di Jl. Denai No. 36 Medan. Sampel penelitian sebanyak 91 orang nasabah PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner (angket), dokumentasi dan observasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Dari angket yang diberikan kepada 91 orang responden darinasabah PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan, selanjutnya peneliti mendeskripsikan identitas responden berdasarkan pada jenis kelamin dan jenjang pendidikan responden. Dari kuesioner yang disebarkan diperoleh data tentang karakteristik responden, yakni jenis kelamin dan usia yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian**

No	Karakteristik Responden		Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	1. Laki-laki	30	32.61
		2. Perempuan	61	67.39
		<b>Jumlah</b>	<b>91</b>	<b>100</b>
2	Usia	1. > 20 tahun	6	6.52
		2. 20 – 30 tahun	30	32.61
		3. 31 – 40 tahun	25	28.26
		4. 41 tahun keatas	30	32.61
			<b>Jumlah</b>	<b>91</b>

Sumber : Data Diolah(2022)

Tabel 1 di atas memperlihatkan bahwa mayoritas responden yang ada dalam penelitian adalah perempuan yaitu sebanyak 61 orang atau sebesar 67.39 % dan sisanya adalah laki yakni sebanyak 30 orang atau sebesar 32.61%. Dengan demikian hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah PT. Bank SumutKCP Suka Ramai Medan lebih didominasi oleh nasabah dengan jenis kelamin perempuan.

Selanjutnya dilihat dari segi usia, responden yang ada dalam penelitian ini paling besar berasal dari usia antara 20 – 30 tahun yakni sebanyak 30 orang atau sebesar 32.61%, selanjutnya urutan kedua berasal dari usia 41 tahun keatas yakni sebanyak 30 orang atau sebesar 32.61%. Selanjutnya berasal dari usia antara 31 – 40 tahun yakni sebanyak 26 orang atau sebesar 28.26%, sedangkan sisanya yaitu berasal dari usia dibawah 20 tahun yakni sebanyak 6 orang atau sebesar 6.52 %. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari usia antara 20 – 30 tahun, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah PT. Bank SumutKCP Suka Ramai Medan lebih didominasi oleh nasabah dengan usia remaja dan dewasa.

### 1. Analisis Variabel $X_1$ (Sistem Antrian)

Pada bagian analisa variabel bebas ini penulis mencoba menganalisa jawaban-jawaban dari responden yang menyangkut pertanyaan tentang sistem antrian. Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan untuk variabel sistem antrian. Dari kesepuluh pertanyaan yang diajukan dan dijawab oleh para responden dirangkum dalam tabel tabulasi berikut ini.

**Tabel 2. Skor Angket Untuk Responden Untuk Variabel Sistem Antrian**

NoPer	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	14	15%	76	76%	8	8%	1	1%	0	0%	91	100%
2	16	17%	74	74%	9	9%	0	0%	1	1%	91	100%
3	13	14%	79	79%	7	7%	0	0%	0	0%	91	100%
4	9	9%	81	81%	9	10%	0	0%	0	0%	91	100%
5	19	20%	70	70%	10	10%	0	0%	0	0%	91	100%
6	13	14%	78	78%	8	8%	0	0%	0	0%	91	100%
7	18	19%	74	74%	7	7%	0	0%	0	0%	91	100%
8	11	12%	79	79%	9	9%	0	0%	0	0%	91	100%
9	16	17%	74	74%	9	9%	0	0%	1	1%	91	100%
10	8	9%	81	81%	10	10%	0	0%	0	0%	91	100%

Sumber : Data Diolah(2022)

## 2. Analisis Variabel Bebas – X<sub>2</sub> (Pelayanan)

Pada bagian analisa variabel bebas ini penulis mencoba menganalisa jawaban-jawaban dari responden yang menyangkut pertanyaan tentang pelayanan. Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan untuk variabel pelayanan. Dari kesepuluh pertanyaan yang diajukan dan dijawab oleh para responden dirangkum dalam tabel tabulasi berikut ini.

**Tabel 3. Skor Angket Untuk Responden Untuk Variabel Pelayanan**

No Per	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	15	15%	76	76%	8	8%	1	1%	0	0%	91	100%
2	17	17%	74	74%	9	9%	0	0%	1	1%	91	100%
3	14	14%	79	79%	7	7%	0	0%	0	0%	91	100%
4	9	9%	81	81%	10	10%	0	0%	0	0%	91	100%
5	20	20%	70	70%	10	10%	0	0%	0	0%	91	100%
6	14	14%	78	78%	8	8%	0	0%	0	0%	91	100%
7	19	19%	74	74%	7	7%	0	0%	0	0%	91	100%
8	12	12%	79	79%	9	9%	0	0%	0	0%	91	100%
9	11	11%	81	81%	8	8%	0	0%	0	0%	91	100%
10	17	17%	74	74%	9	9%	0	0%	1	1%	91	100%

Sumber : Data Diolah(2022)

## 3. Analisis Variabel Terikat – Y (Kepuasan Nasabah)

Pada bagian analisa variabel bebas ini penulis mencoba menganalisa jawaban-jawaban dari responden yang menyangkut pertanyaan tentang kepuasan nasabah. Untuk lebih

membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan untuk variabel kepuasan nasabah. Dari kesepuluh pertanyaan yang diajukan dan dijawab oleh para responden dalam penelitian ini maka dapat dirangkum dalam tabulasi berikut.

**Tabel 4. Skor Angket Untuk Responden Untuk Variabel Kepuasan Nasabah**

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
Per	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	13%	70	70%	17	17%	0	0%	0	0%	91	100%
2	9	9%	76	76%	15	15%	0	0%	0	0%	91	100%
3	14	14%	67	67%	19	19%	0	0%	0	0%	91	100%
4	11	11%	73	73%	16	16%	0	0%	0	0%	91	100%
5	13	13%	72	72%	15	15%	0	0%	0	0%	91	100%
6	13	13%	77	77%	10	10%	0	0%	0	0%	91	100%
7	17	17%	73	73%	10	10%	0	0%	0	0%	91	100%
8	12	12%	80	80%	8	8%	0	0%	0	0%	91	100%
9	16	16%	73	73%	11	11%	0	0%	0	0%	91	100%
10	9	9%	76	76%	15	15%	0	0%	0	0%	91	100%

Sumber : Data Diolah(2022)

## Uji Validitas dan Reabilitas

### 1. Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Antrian( $X_1$ )

Data yang digunakan untuk uji validitas variabel sistem antrian adalah data hasil kuisioner sistem antrian.

**Tabel 5. Uji Validitas Variabel Sistem Antrian**

Pernyataan No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,379	0,1716	Valid
2	0,362	0,1716	Valid
3	0,379	0,1716	Valid
4	0,331	0,1716	Valid
5	0,481	0,1716	Valid
6	0,507	0,1716	Valid
7	0,429	0,1716	Valid
8	0,251	0,1716	Valid
9	0,352	0,1716	Valid
10	0,284	0,1716	Valid

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* (validitas) ternyata  $> r_{tabel}$ , hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan sudah valid dan dapat dilanjutkan untuk menjadi bahan penelitian.

## 2. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan ( $X_2$ )

Data yang digunakan untuk uji validitas variabel pelayanan adalah data hasil kuisioner pelayanan.

**Tabel 6. Uji Validitas Variabel Pelayanan**

Pernyataan No	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,288	0,1716	Valid
2	0,486	0,1716	Valid
3	0,315	0,1716	Valid
4	0,227	0,1716	Valid
5	0,385	0,1716	Valid
6	0,487	0,1716	Valid
7	0,486	0,1716	Valid
8	0,374	0,1716	Valid
9	0,225	0,1716	Valid
10	0,317	0,1716	Valid

Sumber : Data Diolah(2022)

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* (validitas) ternyata  $> r_{tabel}$ , hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan sudah valid dan dapat dilanjutkan untuk menjadi bahan penelitian.

## 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Data yang digunakan untuk uji validitas variabel Kepuasan Nasabah adalah data hasil kuisioner Kepuasan Nasabah.

**Tabel 7. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

Pernyataan No	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,299	0,1716	Valid
2	0,396	0,1716	Valid
3	0,524	0,1716	Valid
4	0,230	0,1716	Valid
5	0,426	0,1716	Valid
6	0,483	0,1716	Valid
7	0,389	0,1716	Valid
8	0,538	0,1716	Valid
9	0,524	0,1716	Valid
10	0,421	0,1716	Valid

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* (validitas) ternyata  $> r_{tabel}$ , hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan sudah valid dan dapat dilanjutkan untuk menjadi bahan penelitian.

**4. Hasil Uji Realibilitas Variabel Sistem Antrian ( $X_1$ )****Tabel 8. Uji Realibilitas Variabel Sistem Antrian**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.716	.717	10

Sumber : Data Diolah(2022)

Nilai koefisien realibilitas (*Cronbach's Alpha*) di atas adalah  $0,716 > 0,60$  maka kesimpulannya instrumen variabel sistem antrian yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.

**5. Hasil Uji Realibilitas Variabel Pelayanan ( $X_2$ )****Tabel 9. Uji Realibilitas Variabel Pelayanan**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.701	.698	10

Sumber : Data Diolah(2022)

Nilai koefisien realibilitas (*Cronbach's Alpha*) di atas adalah  $0,701 > 0,60$  maka kesimpulannya instrumen variabel pelayanan yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.

**6. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Nasabah****Tabel 10. Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Nasabah**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.756	.761	10

Sumber : Data Diolah(2022)

Nilai koefisien realibilitas (*Cronbach's Alpha*) di atas adalah  $0,756 > 0,60$  maka kesimpulannya instrumen variabel kepuasan nasabah yang diuji tersebut adalah reliable atau terpercaya.

**Uji Normalitas Data**

Regresi yang baik mensyaratkan adanya normalitas pada data penelitian atau pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabelnya. Uji normalitas model regresi dalam



penelitian ini menggunakan analisis grafik dengan melihat histogram dan normal *probability plot*. Apabila *ploting* data membentuk satu garis lurus diagonal maka distribusi data adalah normal berikut adalah hasil uji normalitas dengan menggunakan diagram.

**Tabel 11. Uji Normalitas Data**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Sistem Antrian	Pelayanan	Kepuasan Nasabah
N		91	91	91
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	38.1758	37.9451	37.7912
	Std. Deviation	3.28834	3.36109	3.53559
Most Extreme Differences	Absolute	.137	.126	.108
	Positive	.109	.095	.077
	Negative	-.137	-.126	-.108
Kolmogorov-Smirnov Z		1.311	1.202	1.026
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064	.111	.243

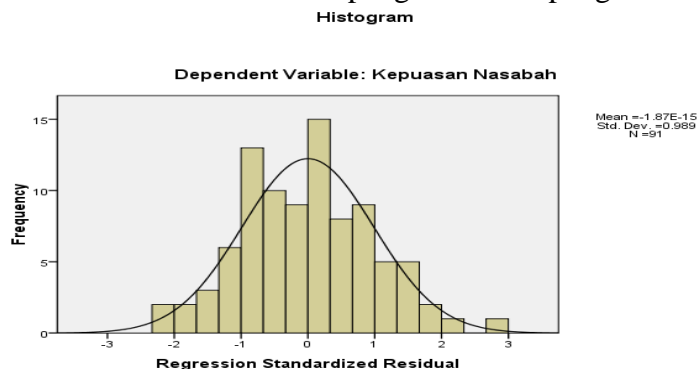
a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data Diolah, 2022

Berdasarkan tabel *Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diketahui apakah data penelitian telah terdistribusi normal atau tidak. Data yang baik apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) di atas nilai  $\alpha$  0,05. Dan hasil test distribution ternyata menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0.05 yaitu masing-masing 0.064, 0.111 dan 0.243 yang berarti data tersebut secara keseluruhan normal dan dapat dilanjutkan untuk penelitian berikutnya.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain.



Sumber: Data Diolah, 2022.

### Gambar 1. Output SPSS Grafik Histogram

Dari grafik Histogram di atas diketahui bahwa titik-titik yang dihasilkan membentuk suatu pola grafik tertentu, sebaran data membentuk suatu grafik yang memiliki titik tertinggi pada garis vertikal nol. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa model

regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas, dengan perkataan lain: variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini bersifat homoskedastis.

### Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dalam penelitian ini adalah dengan melihat koefisien *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*. Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance*  $\leq 0.10$  atau sama dengan nilai *VIF*  $\leq 10$ . Dengan kata lain data yang baik dapat dilihat apabila memiliki nilai *Tolerance* lebih kecil dari 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10 dan apabila nilai *Tolerance* dan *VIF* tidak sesuai dengan ketentuan tersebut maka data penelitian mengandung multikolinearitas yang berarti tidak layak digunakan sebagai data penelitian. Berikut adalah hasil uji multikolinearitas dari output SPSS yang dilakukan.

**Tabel 12. Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Colinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Sistem antrian	.674	1.484
	Pelayanan	.674	1.484

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Diolah, 2022

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan nilai *VIF*  $< 10$  untuk variabel penelitian sistem antrian dan pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas dalam model regresi sehingga data dikatakan baik dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.

### Pengujian Regresi Berganda

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh sistem antrian ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) dapat diketahui seperti tabel berikut ini :

**Tabel 13. Hasil Output Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>												
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
	1 (Constant)	.753	2.421				.311	.757	-4.059	5.564		
Sistem Antrian	.874	.069	.812	12.626	.000	.736	1.011	.865	.803	.667	.674	1.484
Pelayanan	.097	.068	.092	4.437	.015	-.037	.232	.556	.151	.076	.674	1.484

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Diolah, 2022.

Hubungan positif antara sistem antrian( $X_1$ ) dan pelayanan( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) ini juga dapat dilihat dari besarnya intersep yang diperoleh dari hasil perhitungan yang digunakan alat bantu SPSS besarnya konstanta  $\alpha = 0.753$ ,  $\beta_{X_1} = 0.874$  dan  $\beta_{X_2} = 0.097$ . Dari besarnya nilai  $\alpha$  dan  $\beta_{X_1}$  tersebut selanjutnya dimasukkan ke dalam persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 0.753 + 0.874X_1 + 0.097 X_2$$

Dari persamaan regresi ini menunjukkan nilai  $\alpha$  atau konstan sebesar 0.753 yang artinya apabila sistem antrian dan pelayanan tidak ada maka kepuasan nasabah sebesar 0.753 satuan. Dari persamaan regresi ini menunjukkan bahwa bilamana sistem antrian ( $X_2$ ) meningkat 1 satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.874 dari setiap tingkatan 1 satuan sistem antrian. Dari persamaan regresi ini menunjukkan bahwa bilamana pelayanan ( $X_3$ ) meningkat 1 satuan akan menurunkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.097 dari setiap tingkatan 1 satuan pelayanan.

**Pengujian Hipotesis (Uji t)**

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh sistem antrian ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y) dapat diketahui dari tabel uji t dengan menggunakan tabel *Coefficients* seperti tabel berikut ini :

**Tabel 14. Hasil Output Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.753	2.421		.311	.757	-4.059	5.564					
Sistem Antrian	.874	.069	.812	12.626	.000	.736	1.011	.865	.803	.667	.674	1.484
Pelayanan	.097	.068	.092	4.437	.015	-.037	.232	.556	.151	.076	.674	1.484

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Diolah, 2022.

**1. Uji t ( $X_1$  dan Y)**

Berdasarkan Tabel 14 juga diketahui nilai  $t_{hitung}$  variabel sistem antrian sebesar 12.626. Nilai  $t_{hitung}$  tersebut selanjutnya dibandingkan  $t_{tabel}$  dengan jumlah  $n = 91$  berdasarkan tingkat kesalahan  $\alpha 0,05$  dan  $dk = n - 2$  diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,66216. Dari hasil yang disajikan tersebut diketahui bahwa  $12.626 > 1,66216$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka variabel sistem antrian memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel kepuasan nasabah.

## 2. Uji t ( $X_2$ dan Y)

Berdasarkan Tabel 14 juga diketahui nilai  $t_{hitung}$  variabel pelayanan sebesar 4.437. Nilai  $t_{hitung}$  tersebut dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dimana jumlah  $n = 91$  berdasarkan tingkat kesalahan  $\alpha 0,05$  dan  $dk = n - 2$  diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,66216. Dari hasil yang disajikan tersebut diketahui bahwa  $4.437 > 1,66216$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka variabel pelayanan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel kepuasan nasabah.

### Pengujian Hipotesis (Uji F)

Selanjutnya untuk mengetahui keeratan pengaruh (signifikan) secara serentak dilakukan uji F yang dapat dilihat pada tabel Anova berikut :

**Tabel 15. Hasil Output Uji F**

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	848.709	2	424.355	135.143	.000 <sup>a</sup>
Residual	276.324	88	3.140		
Total	1125.033	90			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Sistem Antrian

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Tabel 15 diketahui nilai  $F_{hitung} = 135.143$ . Nilai  $F_{hitung}$  tersebut selanjutnya dibandingkan  $F_{tabel}$  dengan jumlah  $n = 91$  berdasarkan tingkat kesalahan  $\alpha 0,05$  diperoleh  $F_{tabel}$  sebesar 3.10. Dari hasil yang disajikan tersebut diketahui bahwa  $135.143 > 3.10$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka variabel sistem antrian dan pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) atau berpengaruh positif dengan variabel kepuasan nasabah.

### Pengujian Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis adanya hubungan variabel sistem antrian dan pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah dihitung dengan menggunakan alat bantu SPSS seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 16. Hasil Output Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.869 <sup>a</sup>	.754	.749	1.77202	.754	135.143	2	88	.000	2.235

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Sistem Antrian

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Diolah, 2022.

Terdapat pengaruh positif antara sistem antrian ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) dengan kepuasan nasabah (Y) yang ditunjukkan dengan besarnya koefisien korelasi  $r_{hitung} = 0,869$ . Besarnya  $r_{X_1, X_2Y}$  menunjukkan tingkat kekuatan pengaruh antara variabel bebas dengan

variabel terikat, menurut klasifikasi tingkat pengaruh antara sistem antrian( $X_1$ ) dan pelayanan( $X_2$ ) dengan kepuasan nasabah (Y) memiliki tingkat kekuatan yang sangat kuat.

Berdasarkan Tabel 16 diketahui bahwa pengaruh sistem antrian dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,754 atau 75.4 % sedangkan sisanya sebesar 24,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **Pembahasan**

### **1. Pengaruh Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan.**

Berdasarkan hasil analisis data uji hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel sistem antrian sebesar 12.626 yang selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  (1,66216), diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $12.626 > 1,66216$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya sistem antrian memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan. Hasil analisis data ini menunjukkan bahwa sistem antrian sangat memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan, dimana hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian terdahulu yaitu Budiono (2017) yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial sistem antrian terhadap kepuasan nasabah.

### **2. Pengaruh pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan.**

Berdasarkan hasil analisis data uji hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel pelayanan sebesar 4.437 yang selanjutnya dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  (1,66216), diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4.437 > 1,66216$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka variabel pelayanan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel kepuasan nasabah. Hasil analisis data ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan, dimana hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian terdahulu Andi Syahputra (2017) yang dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

### **3. Sistem Antrian dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan.**

Berdasarkan hasil analisis data uji hipotesis secara simultan diperoleh nilai  $F_{hitung} = 135.143$ , sedangkan nilai  $F_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  dengan  $n = 91$  diperoleh nilai  $F_{tabel} 3.10$  dari hasil ini diketahui  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $135.143 > 3.10$  jadi posisi titik uji signifikansi berada pada wilayah penolakan  $H_0$  atau dapat disimpulkan  $H_1$  diterima yang artinya bahwa sistem antrian dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan. Hasil analisis data ini menunjukkan bahwa sistem antrian dan pelayanan sangat memiliki pengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan, dimana hasil penelitian ini juga didukung dengan penelitian Liestyana (2018) yang menyimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan sistem antrian dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

### **KESIMPULAN**

Ada pengaruh sistem antrian secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan, hal ini diketahui nilai  $t_{hitung}$  variabel sistem antrian sebesar 12.626 yang dibandingkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,66216 maka  $12.626 > 1,66216$  yang berarti variabel sistem antrian memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel kepuasan nasabah. Perusahaan hendaknya meningkatkan dengan jalur-jalur khusus untuk antrian nasabah, tempat duduk yang nyaman atau dengan menambah karyawan sehingga proses transaksi nasabah dapat dilakukan dengan cepat.

Ada pengaruh pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan, hal ini diketahui nilai  $t_{hitung}$  variabel pelayanan sebesar 4.437 yang dibandingkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,66216 maka  $4.437 > 1,66216$  yang berarti variabel pelayanan memiliki pengaruh yang nyata (signifikan) dengan variabel kepuasan nasabah. Perusahaan hendaknya meningkatkan dan memperbanyak pelayanan sehingga memadai dengan melengkapi fasilitas yang ada, yang dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

Ada pengaruh sistem antrian dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut KCP Suka Ramai Medan, hal ini diketahui dari harga  $F_{hitung} = 135.143$  yang dibandingkan  $F_{tabel}$  sebesar 3.10 maka  $135.143 > 3.10$  yang artinya variabel sistem antrian dan pelayanan secara simultan memiliki hubungan yang nyata (signifikan) atau berpengaruh positif dengan variabel kepuasan nasabah, selain itu berdasarkan Uji Determinasi diketahui bahwa pengaruh sistem antrian dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,754 atau 75.4 % sedangkan sisanya sebesar 24,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

### **DAFTAR REFERENSI**

- Fandy Tjiptono. 2019. *Strategi Manajemen*. Edisi Kedua. Penerbit: Andi. Yogyakarta.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2016. *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*. Edisi Pertama, Penerbit: Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, 2018. *Manajemen Operasional (Operations Management)*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Ma'arif dan Randy Tanjung, 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan

Keduabelas. Penerbit: Penerbit Alfabeta, Bandung.

Kotler, Philip (2018). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*.

Edisi Millenium. Jilid I. Terjemahan :Jaka Wasana. Penerbit : Erlangga, Jakarta

Setiadi (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 3. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Syahfruddin, 2011. *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Pelanggan*, Edisi I, BPFE  
Yogyakarta