
PENGARUH SERVICESCAPE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KOMITMEN NASABAH TABUNGAN PADA BANK SULUTGO MANADO*THE INFLUENCE OF SERVICESCAPE AND QUALITY OF SERVICE AGAINST SAVING CUSTOMER COMMITMENT AT BANK SULUTGO MANADO*

Oleh:

Wanly Ruata¹**Lisbeth Mananeke²****Imelda W.J. Ogi³**¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

[¹wanlyruata@gmail.com](mailto:wanlyruata@gmail.com)[²lisbethmananeke@gmail.com](mailto:lisbethmananeke@gmail.com)[³ogi_imelda@yahoo.com](mailto:ogi_imelda@yahoo.com)

Abstrak: Karena kegiatan perekonomian berhubungan erat dengan perbankan, Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintahan dan swasta, maupun perorangan untuk menyimpan dananya. Untuk meningkatkan laba perusahaan dan menjaga komitmen nasabah pada bank tersebut maka perusahaan perlu meningkatkan *servicescape* dan kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap komitmen nasabah tabungan pada Bank SulutGo Manado. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda, Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan *Servicescape* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap komitmen nasabah. Sebaiknya perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dan tetap mempertahankan *Servicescape* yang sudah dilakukan perusahaan agar tidak hanya melihat dari satu aspek saja tapi melihat dari beberapa aspek.

Kata Kunci : *servicescape, kualitas layanan, komitmen nasabah*

Abstract: Because economic activities are closely linked to banking, banks are the financial institutions that serve as companies, government and private agencies, as well as individuals to save their funds. To improve the company's profit and keep the customer's commitment to the bank, the company needs to improve its *servicescape* and service quality. The purpose of this research is to know the influence of *servicescape* and the quality of service to the commitment of customer of savings at Bank SulutGo Manado. The data analysis used in this research is multiple linear regression. The result of the research shows that simultaneously *Servicescape* and service quality have a significant effect on customer commitment. We recommend that the company improve the quality of service and keep *Jasacape* that has been done by the company to not only see from one aspect only but looking at some aspects.

Keywords : *servicescape, quality of service, customer commitment*

PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Karena kegiatan perekonomian berhubungan erat dengan perbankan. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintahan dan swasta, maupun perorangan untuk menyimpan dananya. Pada situasi persaingan perbankan, bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Untuk meningkatkan laba perusahaan dan menjaga komitmen nasabah pada bank tersebut maka perusahaan perlu meningkatkan *servicescape* dan kualitas layanan. *Servicescape* bisa disamakan dengan pemandangan. Hal ini termasuk fasilitas eksterior (lanskap, desain eksterior, parkir, serta lingkungan). Serta fasilitas interior (interior desain, dekorasi, peralatan, tata letak, kualitas udara, suhu dan suasana. Dengan begitu nasabah/pelanggan akan merasa nyaman ketika *servicescape* yang ada di perusahaan sudah memenuhi standar. Masalah *Servicescape* dalam penelitian ini adalah hampir semua fasilitas yang ada dalam perusahaan ini sudah menjamin kepuasan nasabah dari kenyamanan tempat duduk kesejukan ruangan, ketenangan dalam ruangan, serta aroma ruangan, petunjuk tata letak ruangan. Namun ada salah satu masalah dalam penelitian ini yaitu lift dalam perusahaan Bank SulutGo ini Masih dalam perbaikan selama 3 bulan kedepan ini salah satu masalah yang sangat berpengaruh kepada komitmen nasabah serta karyawan dalam perusahaan ini karena dimana jika nasabah atau karyawan ada keperluan di lantai 4 dan lantai 5 karyawan dan nasabah akan merasa lelah karena melewati tangga yang berkepanjangan. Inilah salah satu masalah dalam perusahaan Bank Sulutgo ini. Karena *Servicescapenya* belum mampu menjamin kenyamanan karyawan dan nasabah yang bekerja dan menabung di Bank SulutGo ini.

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan.

Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen. Beberapa pelayanan yang kerap harus diperhatikan untuk pelayanan masyarakat diantaranya adalah di bidang kualitas pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan jasa, kualitas pelayanan prima, kualitas pelayanan hotel, kualitas pelayanan akademik, dan kualitas pelayanan bank. Beberapa instansi seperti rumah sakit, bank, hotel, dan universitas, memiliki standar kualitas pelayanan masing-masing. Namun umumnya masyarakat juga memiliki penilaian dan harapan kualitas pelayanan tersendiri dari masing-masing instansi tersebut. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, di antaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh :

1. *Servicescape* dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap Komitmen nasabah Tabungan pada Bank SulutGo
2. *Servicescape* secara parsial terhadap Komitmen Nasabah Tabungan pada Bank SulutGo
3. Kualitas Layanan secara parsial terhadap Komitmen Nasabah Tabungan pada Bank SulutGo

TINJAUAN PUSTAKA**Manajemen Pemasaran**

Menurut Kotler (2012:14), manajemen pemasaran ialah analisis, perencanaan, pelaksanaan, serta pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, serta mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dengan maksud untuk mencapai sasaran organisasi. Swastha (2010:5) mengatakan manajemen pemasaran ialah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan serta pengawasan program-program yang bertujuan untuk menimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan.

Servicescape

Menurut Fitzsimmons (2011:154), *servicescape* adalah fasilitas fisik dalam pelayanan yang didesain untuk kebutuhan tamu untuk mempengaruhi perilaku tamu dan memuaskan tamu dimana desain fasilitas fisik akan memberikan dampak yang positif terhadap tamu dan karyawan. Model komprehensif ini dibangun berdasarkan teori diatas yang mewakili kerangka kerja terintegrasi yang menjelaskan bagaimana pelanggan dan pegawai layanan merespon terhadap dimensi-dimensi utama lingkungan. Model *servicescape* ini menunjukkan bahwa terdapat moderator/penyeimbang antara respons pelanggan dan pegawai. Ini berarti lingkungan jasa yang sama dapat memberikan dampak berbeda terhadap berbagai pelanggan, bergantung pada siapa pelanggan tersebut dan apa yang ia suka dan bersifat subyektif.

Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2011). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Menurut Kotler (2012:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Komitmen Nasabah

Pengertian Komitmen adalah kemampuan dan kemauan untuk menyelaraskan perilaku pribadi dengan kebutuhan, prioritas dan tujuan organisasi. Hal ini mencakup cara-cara mengembangkan tujuan atau memenuhi kebutuhan organisasi yang intinya mendahulukan misi organisasi dari pada kepentingan pribadi (Soekidjan, 2010:23).

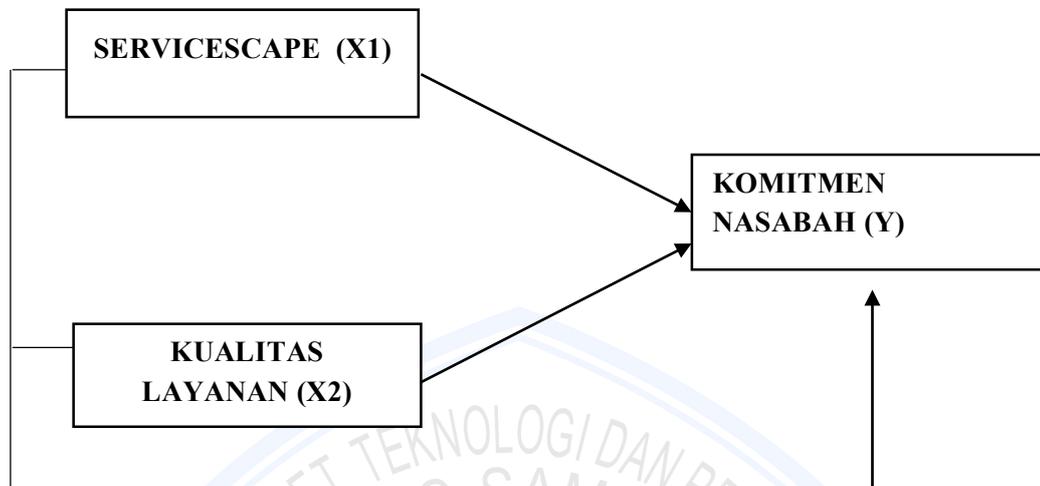
Penelitian Terdahulu

Pramitha (2015) melakukan penelitian tentang “Pengaruh *servicescape* Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Pada Nasabah Tabungan Simpeda PT. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kredit”. Penelitian ini menunjukkan bahwa *servicescape* mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah pada nasabah tabungan Simpeda PT. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kredit.

Terranova (2016) melakukan penelitian tentang “Pengaruh *Servicescape*, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang”. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *servicescape*, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen pada grand puncak lestari Hotel Pangkalpinang.

Tatangin (2017) melakukan penelitian tentang “Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mie Medan 99 Manado”. Penelitian ini menunjukkan bahwa *servicescape* dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber : *Kajian Teori*,2018

Hipotesis / Preposisi dan Model Penelitian

- H1: Diduga secara simultan *servicescape* dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap komitmen nasabah tabungan pada Bank SulutGo
- H2: Diduga secara parsial *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap komitmen nasabah tabungan pada Bank SulutGo
- H3: Diduga secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap komitmen nasabah tabungan pada Bank SulutGo

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan asosiatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih, hubungan yang dimaksud adalah antara variabel *servicescape* dan kualitas layanan terhadap komitmen nasabah tabungan pada bank SulutGo . Lokasi penelitian di Bank SulutGo. Studi ini ditinjau ditinjau dari pendekatan analisisnya diklasifikasikan ke dalam metode kuantitatif. Studi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika.

Populasi, Besaran Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yaitu terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menabung di Bank SulutGo berjumlah 80 nasabah di Bank SulutGo Manado Sulawesi Utara. Target dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank SulutGoManado. Dalam pengambilan sampel berjumlah 80 nasabah tabungan.

Data dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari objeknya. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil survey dan pengisian kuesioner untuk mengetahui pengaruh *servicescape* dan kualitas layanan terhadap komitmen nasabah tabungan pada Bank SulutGo.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner digunakan untuk mengetahui pendapat responden. Dalam hal ini responden hanya menjawab dengan cara memberi tanda tertentu pada alternatif jawaban yang disediakan. Kuesioner diberikan kepada responden secara langsung atau melalui email karena luasnya lingkup penelitian. Skala pengukuran instrumen adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan pendekatan interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan akan menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur pendapat orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara 2 atau lebih variabel independen (X_1, X_2, X_3) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Objek Penelitian

PT. Bank Sulut (Bank) dahulu bernama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara didirikan dengan nama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Tengah berdasarkan Akte no. 88 tanggal 17 Maret 1961 oleh Raden Hadiwido. Notaris pengganti dari Raden Kadiman, notaris di Jakarta yang diperbaiki dengan akte Perubahan Anggaran Dasar No. 22 tanggal 4 Agustus 1961 oleh Raden Kadiman Notaris di Jakarta dan Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 46 tanggal 10 Oktober 1961 oleh Raden Hadiwido pengganti dari Raden Kadiman, notaris di Jakarta, yang telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan penetapan No. J.A.5/109/6 tanggal 13 Oktober 1961. Setelah Bank Sulut melepaskan diri dari program rekapitalisasi perbankan terjadi beberapa perubahan Anggaran Dasar berkaitan dengan perubahan susunan kepemilikan saham setelah divestasi saham negara, dan terakhir dengan peningkatan modal dasar dari Rp. 100 milyar menjadi Rp. 300 milyar yang telah mendapat persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No. C-24640 HT.01.04.TH.2006 tanggal 23 Agustus 2006 telah diumumkan dalam Berita Negara RI tanggal 23 Oktober 2006 No. 85 Tambahan No. 11432/2006. Sesuai dengan hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Bank Sulut tanggal 8 Mei 2015, keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan No. AHU-0935695.AH.01.02.TAHUN 2015 tanggal 23 Mei 2015 dan Keputusan Dewan komisiner Otoritas Jasa Keuangan No. 17/KDK.03/2015 tanggal 23 September 2015 maka PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara (PT Bank Sulut) berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Gorontalo (BANK SULUTGO).

Uji Instrumen Penelitian

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

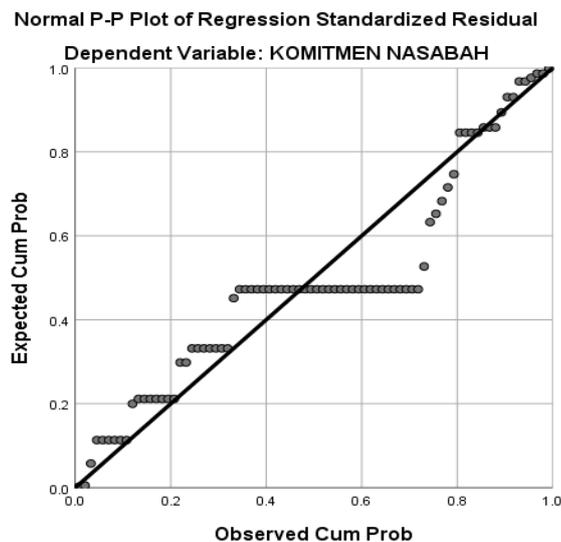
Variabel	Pernyataan	Pearson Correlation	Sig	Status	Cronbach Alpha	Status
X1	1	0,492	0,000	Valid	0,703	Realibel
	2	0,579	0,000	Valid		
	3	0,336	0,000	Valid		
	4	0,582	0,000	Valid		
	5	0,514	0,000	Valid		
	6	0,611	0,000	Valid		

X2	1	0,350	0,000	Valid	0,666	Realibel
	2	0,561	0,000	Valid		
	3	0,475	0,000	Valid		
	4	0,401	0,000	Valid		
	5	0,350	0,000	Valid		
	6	0,561	0,000	Valid		
Y	1	0,513	0,000	Valid	0,671	Realibel
	2	0,425	0,000	Valid		
	3	0,412	0,000	Valid		
	4	0,489	0,000	Valid		
	5	0,513	0,000	Valid		
	6	0,425	0,000	Valid		

Sumber: SPSS 24 (diolah)

Tabel 1. menunjukkan bahwa keseluruhan item pertanyaan untuk variabel adalah valid karena rata-rata nilai r hitung yang diperoleh lebih tinggi dari pada nilai kritis ($<CR$) sebesar 0,30. Dari Tabel 1. terlihat bahwa nilai item total dari seluruh variabel diindikasikan realibel. Ini dapat dilihat dari nilai *Alpha Cronbach's* dari masing-masing variabel baik variabel bebas serta variabel terikat memiliki nilai rata-rata yang realibel yakni di atas 0,60. Jadi dapat dikatakan seluruh variabel konstruk valid dan realibel sehingga dapat diterima dan digunakan untuk analisis statistik lebih lanjut.

Uji Normalitas Data

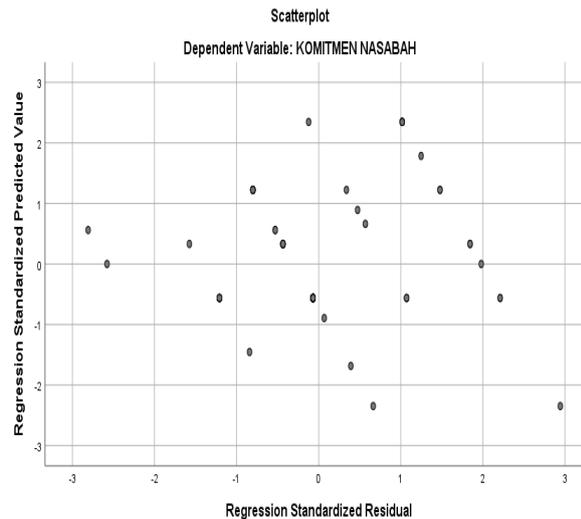


Gambar 2. Uji Asumsi Klasik Normalitas Data

Sumber: SPSS 24 (diolah)

Gambar 2. menunjukkan bahwa grafik *Normal P-P of Regression Standardized Residual* menggambarkan penyebaran data di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik tersebut, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Uji Heterokedastisitas
 Sumber: SPSS 24 (diolah)

Gambar 3 grafik scatterplot yang ditampilkan untuk uji heterokedastisitas menampakkan titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak ada pola yang jelas terbentuk serta dalam penyebaran titik-titik tersebut menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut mengidentifikasi tidak terjadinya heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel Komitmen Nasabah (Y).

Deskripsi Hasil

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				T	Sig.	Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				Toleranc	VIF
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	1.936	.672			2.883	.005		
1 SERVICESCAPE	.202	.146	.149		1.385	.170	.953	1.050
KUALITAS LAYANAN	.321	.107	.323		2.992	.004	.953	1.050

a. Dependent Variable: KOMITMEN NASABAH

Sumber: SPSS 24 (diolah)

Berdasarkan analisis Tabel 2, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 1.936 + 0,202X_1 + 0,321 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Komitmen Nasabah

X1= Servicescape

X2= Kualitas Layanan

e = error atau sisa (residual)

Persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukkan arah masing-masing variabel bebas (Servicescape dan Kualitas Layanan), dimana koefisien regresi variabel bebas yang bertanda positif berarti mempunyai pengaruh yang searah terhadap profitabilitas.

Persamaan regresi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

$\alpha = 1.936$ artinya jika variabel *servicescape* dan kualitas layanan sama dengan nol, maka nilai komitmen nasabah sebesar 1.936.

$\beta_1 = 0,202$ artinya bahwa setiap peningkatan 1 kali variabel *servicescape*, maka komitmen nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,202persen dengan asumsi variabel lainnya konstan.

$\beta_2 = 0,321$ artinya bahwa setiap peningkatan 1 kali variabel kualitas layanan, maka komitmen nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,321persen dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Tabel 3. Uji T

<i>Coefficients^a</i>				
<i>Model</i>	<i>T</i>	<i>Sig.</i>	<i>Collinearity Statistics</i>	
			<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1 (Constant)	2.883	.005		
Servicescape	1.385	.170	.953	1.050
Kualitas Layanan	2.992	.004	.953	1.050

a. Dependent Variable: Komitmen Nasabah

Sumber: SPSS 24 (diolah)

Tabel 3. Uji F

<i>ANOVA^a</i>						
<i>Model</i>		<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	2.559	2	1.280	6.652	.002 ^b
	Residual	14.813	77	.192		
	Total	17.372	79			

a. Dependent Variable: Komitmen Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, *Servicescape*

Berdasarkan hasil yang ada pada Tabel 4 dengan tingkat signifikansi yaitu $0,002 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan dari tabel di atas juga menunjukkan Fhitung yaitu sebesar $6.652 > 3.13$ nilai. itu berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, maka kesimpulannya adalah secara simultan variabel *servicescape* dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap komitmen nasabah.

Pembahasan

Pengaruh *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Nasabah

Hasil memperlihatkan bahwa *servicescape* dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap komitmen nasabah. Artinya nasabah yang mendapatkan *servicescape* yang baik, dan kualitas pelayanan yang baik dapat menjaga komitmen dari pada nasabah, sehingga tujuan perusahaan akan tercapai sesuai dengan waktu yang diharapkan.

Pengaruh *Servicescape* Terhadap Komitmen Nasabah

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan tidak terdapat pengaruh signifikan *servicescape* terhadap komitmen nasabah yang ada di PT Bank SulutGo Manado. artinya, *servicescape* yang diberikan oleh perusahaan tidak mempengaruhi komitmen dari para nasabah yang ada. Meskipun *servicescape* yang diberikan sudah baik, bahkan yang sesuai belum tentu itu akan mempengaruhi komitmen dari para nasabah. *Servicescape* berpengaruh tidak signifikan terhadap komitmen nasabah dikarenakan ada nasabah yang belum memahami atau mengerti tentang semua tanda yang sudah diberikan atau dilakukan oleh pihak bank kepada mereka. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Angkow (2016) yang berjudul pengaruh *servicescape* dan kualitas

pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT. BANK BNI (PERSERO, Tbk) cabang manado yang menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan *servicescape* terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Komitmen Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen nasabah. Adanya peningkatan dan penurunan kualitas layanan dipengaruhi komitmen dari nasabah tabungan yang ada. Dengan kualitas pelayanan yang baik karyawan akan lebih mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, misal karyawan yang sudah berpengalaman tahu harus melakukan apa saat ada sesuatu yang terjadi. Hasil penelitian ini sesuai dengan Pramitha (2015) yang melakukan penelitian dengan judul pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas nasabah pada nasabah tabungan simpeda PT. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kredit. Hasil penelitian menyatakan bahwa ada pengaruh dan signifikan antar variabel *servicescape* terhadap kepuasan nasabah pada tabungan simpeda PT. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kredit.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Servicescape secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Nasabah Tabungan pada PT Bank SulutGo Manado
2. Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komitmen Nasabah Tabungan pada PT Bank SulutGo Manado.
3. Servicescape dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Nasabah Tabungan pada PT Bank SulutGo Manado.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan saran yang dapat diberikan adalah:

1. Mengingat Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan serta memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap Komitmen Nasabah Tabungan pada PT Bank SulutGo Manado, Maka pihak PT Bank SulutGo Manado sebaiknya memperhatikan faktor tersebut .
2. Hasil penelitian menunjukkan bahawa Servicescape tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Perusahaan boleh berbangga karena dalam situasi apapun karyawan tetap memiliki kinerja yang tinggi tapi perusahaan tetap harus menjaga servicescape yang diberikan namun kiranya rasa bangga jangan membuat telena untuk tidak meningkatkan servicescape yang dapat memberi efek penurunan nasabah.
3. Hasil penelitian dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran khususnya untuk servicescape dan kualitas layanan terhadap komitmen nasabah tabungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Angkow, F. 2016. Pengaruh *Servicescape*, dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI (Persero, Tbk) Cabang Manado. *Jurnal EMBA*. vol. 15, no. 4. pp. 203-215, available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/media/publications/2873-ID-pengaruh-servicescape-dan-kualitas-pelayanan-customer-service-terhadap-kepuasan-nasabah-pada-pt-bank-bni-cabang-manado.pdf>. Diakses pada 2 April 2018.
- Bachmid, N. A., Ogi, I, Sumarauw., J. S .2017. Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. Vol. 5 No. 2. <https://ejournal.unsrat.ac.id/Index.Php/Emba/Article/View/16500>
- Fitzsimmons, J. 2011. *Service Management Operations, Strategy and Information Technology*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Gramedia, Jakarta.

- Kasmadi, K, A., Lambey, L., Tumiwa, J. 2017. Analysis Of Factors Affecting Capital Adequacy Ratio Between Islamic Bank And Conventional Bank Case Study – Mandiri Syariah And Mandiri (2009-2016). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. Vol. 5 No. 3
- Kotler. 2012. *Marketing Management*. Edisi Keempat belas. Cetakan Pertama. BPFE, Yogyakarta.
- Pramitha, D. 2015. Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Tabungan Simpeda Pt. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis*. vol. 26, no. 2. pp. 312-320, available at: <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1064/1247>. Diakses pada 10 April 2018.
- Tatangin, A. 2017. Pengaruh Servicescape dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mie Medan 99 Manado. *Jurnal EMBA*. vol. 5, no. 2. pp. 811-820, available at: <https://media.neliti.com/media/publications/130554-ID-pengaruh-servicescape-dan-kualitas-produ.pdf>. Diakses pada 10 April 2018.
- Tulung, Joy Elly (2017). "Resource Availability and Firm's International Strategy as Key Determinants Of Entry Mode Choice." *Jurnal Aplikasi Manajemen-Journal of Applied Management* 15.1.
- Tulung, Joy Elly., and Ramdani, Dendi. 2016. The Influence of Top Management Team Characteristics on BPD Performance. *International Research Journal of Business Studies*, Volume 8 Nomor 3, 155-166.
- Tulung, Joy Elly., and Dendi Ramdani. 2018. Independence, Size and Performance of the Board: An Emerging Market Research. *Corporate Ownership & Control*, Volume 15, Issue 2, Winter 2018.
- Terranova, J. 2017. Pengaruh Servicescape, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang. *Jurnal Manajemen*. vol. 15, no. 7. pp. 1190-1205, available at: <http://ijbe-research.com/wp-content/uploads/2017/02/NASKAH-PUBLIKASI-JIMMY-TERRANOVA.pdf>. Diakses pada 10 April 2018.
- Tjiptono, F. 2011. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Cetakan ketiga. Andi, Yogyakarta.
- Soekidjan. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Bumi Aksara, Jakarta
- Swashta. 2010. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. BPFE, Yogyakarta.