

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus Pada Pelayanan Customer Service Bank Bri Unit Empang  
Kabupaten Sumbawa)

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Meperoleh Gelar Sarjana Srata Satu (S1)



**Oleh:**

**WAHYUNI SUPRIANINGSIH**

**2019B1C117**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**KONSENTRASI PERBANKAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2024**

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus Pada Pelayanan Customer Service Bank Bri Unit Empang  
Kabupaten Sumbawa)

Wahyuni Suprianingsih

Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Universitas Muhammdiyah Mataram

## **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana pengaruh pelayanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Empang Kabupaten Sumbawa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dan kuesioner. Dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden yang merupakan nasabah dari Bank BRI Unit Empang Kabupaten Sumbawa. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), *Tangible* (X3), *Empathy* (X4), dan *Responsiveness* (X5), sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y). dan alat yang digunakan untuk menguji analisis yang digunakan yaitu SPSS 20 dengan metode analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dari variabel *Reliability*, *tangible*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *Assurance* dan *Responsiveness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

# **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION**

*(Case Study on Customer Service of Bank Bri Unit Empang Sumbawa Regency)*

**Wahyuni Suprianingsih**

**Business Administration Study Program Faculty of Social and Political Sciences**

**Muhammadiyah Mataram University**

## **ABSTRACT**

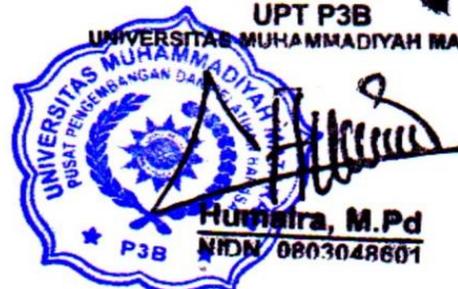
*This research analyzes the effect of customer service on customer satisfaction at Bank BRI Unit Empang, Sumbawa Regency. This study aimed to determine the effect of service quality on customer satisfaction. The data collection methods utilized were observation and questionnaires involving a sample size of 50 respondents who were clients of Bank BRI Unit Empang Sumbawa Regency. The independent factors in this research include Reliability (X1), Assurance (X2), Tangibility (X3), Empathy (X4), and Responsiveness (X5). In contrast, the dependent variable in this study is customer satisfaction (Y). The tool used to test the analysis is SPSS 20 with multiple linear regression analysis methods. The results of this study showed that the service quality of the Reliability, tangible, and empathy variables has a positive and significant effect on customer satisfaction. In contrast, the Assurance and Responsiveness variables do not have a significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.**

**MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM \_\_\_\_\_**

**KEPALA  
UPT P3B**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan ekonomi di dunia mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Kemajuan perekonomian ini meliputi seluruh sektor seperti, dari sektor industri, jasa dan perbankan. Di Indonesia, perkembangan ekonomi memaksa masyarakat untuk memilih bank yang tepat untuk melakukan peredaran dana.

Perbankan memerlukan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat, terutama dari para nasabahnya. Untuk dapat meraih dan mempertahankan kepercayaan dari nasabah, institusi perbankan harus menjalankan operasionalnya dengan efisien dan efektif, baik dalam aspek pelayanan maupun dalam manajemen pemasaran. Nasabah mengharapkan pelayanan yang ramah dan berkualitas. Jika nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka mungkin akan membagikan pengalaman negatif mereka kepada orang lain. Hal ini berpotensi menyebabkan kerugian atau masalah bagi bank, hanya karena ketidakmampuan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Oleh karena itu, penting bagi perbankan untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan standar yang diinginkan oleh nasabah.

Kepuasan nasabah dievaluasi berdasarkan mutu barang dan jasa yang disediakan oleh Bank, sehingga memastikan jaminan kualitas menjadi prioritas utama untuk setiap perusahaan. Kualitas yang ditawarkan merupakan

elemen penting dalam menciptakan keunggulan bersaing di antara perusahaan-perusahaan. Pelayanan yang dianggap berkualitas baik adalah ketika layanan yang diberikan oleh lembaga perbankan lebih unggul atau memiliki standar yang lebih tinggi dibandingkan dengan pesaing-pesaingnya. Kepuasan nasabah merupakan aspek yang sangat penting dalam ranah bisnis dan manajemen. Pada dasarnya, nasabah mengharapkan produk atau layanan yang diberikan dalam bentuk jasa dapat memenuhi harapan mereka, serta disampaikan oleh pihak manajemen dengan pelayanan yang sangat baik dan memuaskan (Wahab, 2017).

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan yang harus dicapai untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, sebagaimana dijelaskan oleh Nasution (2014:47). Kualitas ini mencakup berbagai aspek yang dianggap penting oleh pelanggan dan menjadi patokan utama dalam menilai seberapa baik suatu layanan dapat memenuhi ekspektasi mereka. Di samping itu, kepuasan pelanggan juga berperan sebagai indikator penting dalam penilaian dan peningkatan kualitas pelayanan. Kepuasan ini menjadi salah satu prioritas utama bagi perusahaan karena mempengaruhi keputusan untuk melakukan perubahan dan perbaikan yang diperlukan agar layanan yang diberikan semakin baik. Evaluasi kepuasan pelanggan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan untuk mengetahui area mana yang perlu ditingkatkan guna mencapai standar kualitas yang diinginkan.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah merupakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Petugas Customer Service. Customer Service sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada nasabah secara keseluruhan, dikarenakan hampir seluruh dari nasabah bank mendatangi Customer Service terlebih dahulu, untuk mendapatkan pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan tepat dan membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan dari nasabah tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Customer Service. Sikap Customer Service yang tidak ramah, lama dalam melayani menjadi kendala bagi nasabah. Buruknya pelayanan yang diberikan oleh customer service kepada nasabah harus diperbaiki oleh pihak bank. Karena nasabah saat ini sudah mulai selektif dalam mencari bank yang baik, dan bagus dalam pelayanannya. Pelayanan yang diberikan oleh customer service dapat dijadikan sebagai standar dalam menilai kinerja bank yang artinya kepuasan nasabah nomor satu. Customer Service dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada nsabah, agar dapat memberikan pelayanan yang prima maka harus mengenal nasabah dengan baik. Nasabah memiliki berbagai banyak tipe seperti pendiam, hati-hati dan sabar. Customer Service memegang peranan yang penting dalam pelayanan di bank, dimana pegawai bertanggung jawab untuk melayani nasabah.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Tahun 2019-2021**

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	26,257
2020	33,258
2021	40,697

*Sumber: Bank Bri Unit Empang Kabupaten Sumbawa, 2022*

dari tabel di atas, bisa dilihat bahwa jumlah nasabah Bank BRI Unit Empang Kabupaten Sumbawa untuk produk tabungan tahun 2019 sebanyak 26,257 orang. Pada tahun 2020, terdapat peningkatan jumlah nasabah yang menabung, yakni menjadi 33.258 orang. Kemudian, pada tahun 2021, jumlah nasabah yang menabung kembali mengalami peningkatan signifikan menjadi 40.697 orang. Dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2019 sampai 2021 jumlah nasabah yang menabung di Bank BRI Unit Empang Kabupaten Sumbawa mengalami peningkatan setiap tahunnya dan dapat dikatakan nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Empang Kabupaten Sumbawa.

Dari Latar Belakang Di Atas Penulis Ingin Mengetahui Dan Menjelaskan Tentang Bagaimana Kepuasan Yang Diterima Oleh Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Di Berikan *Customer Service* Bank Bri Unit Empang Kabupaten Sumbawa. Oleh Kerena Itu Penulis Mengambil Judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pelayanan *Customer Service* Bank Bri Unit Empang Kabupaten Sumbawa).”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pelayanan *Customer Service* Bank Bri Unit Empang Kabupaten Sumbawa) ?

## **1.3. Tujuan Penelitian.**

Adapun Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pelayanan *Customer Service* Bank Bri Unit Empang Kabupaten Sumbawa).

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

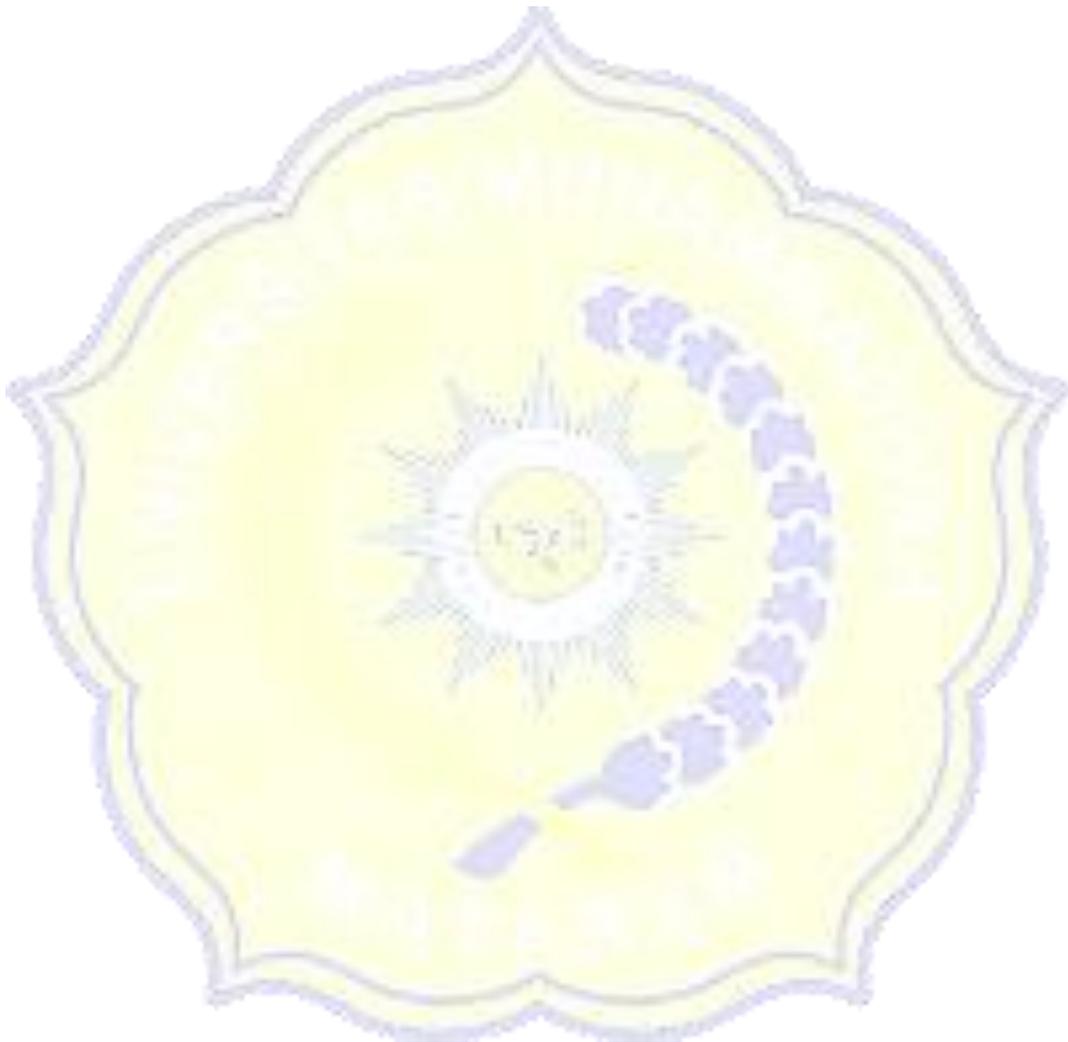
Manfaatnya untuk bahan referensi bagi peneliti yang selanjutnya untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai analisis kualitas jasa pelayanan nasabah.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Bank BRI Unit Empang Kabupaten Sumbawa dalam rangka memberikan masukan atau informasi mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *Customer Service* yang diberikan kepada nasabah, dan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi bagi nasabah dalam memahami kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada bank.

### 3. Manfaat Akademis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi sarjana strata satu (SI) Pada program studi administrasi bisnis fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, universitas muhammadiyah mataram.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pelayanan *Customer Service* Bank Bri Unit Empang Kabupaten Sumbawa)” maka kesimpulannya yaitu:

Pelayanan *Customer Service* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Empang Kabupaten Sumbawa. Dari hasil data telah dijelaskan hanya terdapat tiga variabel independen yaitu *Reliability, Tangible, dan Emphaty* berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu, kepuasan nasabah. Artinya variabel independen tersebut dipertimbangkan penting dalam melayani nasabah di bank. Sedangkan *Assurance, dan Responsiviness* memiliki pengaruh negatif menurut nasabah. Artinya Variabel *Assurance, dan Responsiviness* perlu ditingkatkan karena belum bisa melayani nasabah dengan baik. Hasil dari pengujian determinasi R mempunyai tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu, sebesar 0,754 dan determinasi R<sup>2</sup> menilai seberapa besar kontribusinya variabel bebas terhadap variabel terikat uji penelitian besarnya berpengaruh terhadap variabel terikat sebesar 0,519 atau 51,9 %. Secara keseluruhan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan oleh petugas *Customer Service* adalah baik dan kepuasan nasabah Bank BRI Unit Empang

Kabupaten Sumbawa tercapai. Namun penilaian tersebut belum tentu menunjukkan hasil yang maksimal, sehingga perlu ditingkatkan secara menyeluruh dalam upaya menciptakan hasil penilaian terkait kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

## 5.2. Saran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pelayanan *Customer Service* Bank Bri Unit Empang Kabupaten Sumabawa)” kemudian mengemukakan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

Meskipun kualitas pelayanan dan kepuasan mendapat penilaian yang baik dari nasabah, Namun masih ada hal yang perlu ditingkatkan untuk menciptakan kepuasan yang maksimal, seperti kebersihan dan kerapian ruang tunggu nasabah, ketersediaan fasilitas penunjang Bank BRI Unit Empang Kabupaten Sumbawa, tersedia lahan parkir yang luas, Petugas *Customer Service* melayani dengan cepat, tepat, dan tepat waktu dalam melayani nasabah. Petugas *Customer Service* perlu memberikan respon lebih cepat jika terjadinya kesalahan pelayanan, dan menjamin petugas *Customer Service* dalam melayani nasabah dan kinerja petugas *Customer Service*. Jadi nasabah tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang di berikan oleh petugas *Customer Service*. Dan Perlu adanya agenda pelatihan bagi pegawai Bank, hal ini dilakukan demi popularitas Bank.