



The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Tobelo Branch and Its Implications for Service Improvement

(Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Tobelo dan Implikasinya untuk Peningkatan Pelayanan)

Oktadwilaras A. P. Papuling ¹✉ dan Alfriani Puren ¹

¹ Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Kependidikan, Universitas Hein Namotemo, Tobelo, Indonesia.

✉ Email : oktadwilaras@gmail.com

Info Artikel : Artikel Penelitian Artikel Pengabdian Riview Artikel

Diterima : 2 Mei 2025, Disetujui : 12 Juli 2025, Publikasi On-Line : 14 Juli 2025

Abstract

The type of research conducted is quantitative. Determination of the research sample uses the Slovin formula for sampling. Research data was obtained by distributing questionnaires about service quality and customer satisfaction to 45 respondents using a Likert scale. It can be seen that service quality is a very important factor in ensuring customer satisfaction. Based on the concept of marketing and service management, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, meaning that the better the quality of service provided by BRI Tobelo Branch (seen from the speed of service, friendliness of officers, accuracy of transactions, adequate facilities, and ease of access), the higher the level of customer satisfaction. On the other hand, a decrease in service quality will decrease customer satisfaction. Based on these positive influences, the implications are: Standardization of Service SOPs ensures that all frontliners have consistent service standards, Improving Employee Competence through communication training, complaint handling, and bank product literacy, Optimization of Physical & Digital Facilities improves the comfort of waiting rooms, speeds up queues, and improves the quality of e-banking services, Implementation of a Feedback System regularly measures customer satisfaction to detect areas that need improvement, Strengthening the Culture of Excellent Service builds the mindset of all employees that customer satisfaction is the main priority.

📖 **Keyword** : Quality, Costumer, Existence, Service Improvement.

I. PENDAHULUAN

Dalam situasi perbankan, bank membutuhkan upaya sulit untuk mendapatkan pelanggan potensial dan memegang tangan mereka. Keberhasilan perusahaan sebagian besar ditentukan oleh kapasitas perusahaan untuk

memberikan layanan berkualitas. Kualitas layanan tercermin dalam kepuasan pelanggan dengan layanan perbankan. Kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan atau produk yang disediakan dapat digunakan sebagai item impor untuk manajemen untuk meningkatkan dan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan.

Untuk alasan ini, staf Layanan harus selalu memantau kepuasan pelanggan bank terhadap loyalitas pelanggan (Adam, I., Sumartana, 2018).

Kepuasan pelanggan adalah reaksi pelanggan antara kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dia rasakan setelah digunakan (Horman dkk., 2023). Kepuasan pelanggan dengan layanan perbankan akan menjadi salah satu faktor penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar dan menciptakan efisiensi dan efisiensi perusahaan (Wati dkk., 2023). Kepuasan akan terjadi setelah seseorang mengalami kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan (Ilahi & Arifudin, 2023). Menurut Wahab, (2017), kepuasan pelanggan dengan layanan perusahaan akan sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan di pasar dan menciptakan efisiensi dan efisiensi perusahaan. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah dua hal yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan. Menurut Adam & Sumartana, (2018), layanan berkualitas akan memberikan kepuasan pelanggan yang akan memberikan dasar yang baik untuk terobosan dan menciptakan loyalitas pelanggan dan rekomendasi apa pun untuk orang lain dengan kata-kata untuk pelanggan baru yang akan dibuat. Secara umum, pelanggan yang tidak puas akan memberikan pengalaman buruk mereka kepada orang lain dan Anda dapat membayangkan hilangnya pelanggan yang tidak memuaskan. karena itu, setiap perusahaan layanan diharuskan merencanakan, mengatur, mengimplementasikan, dan mengontrol sistem kualitas sehingga layanan dapat memuaskan pelanggan mereka (Adam & Sumartana, 2018)

PT. Bank Rakyat Indonesia adalah Bank pemerintah pertama di Indonesia, dengan visi menjadi Bank komersial yang selalu memprioritaskan kepuasan pelanggan. Berdasarkan visi ini, kantor Tobelo Bank Rakyat Indonesia menyadari bahwa kualitas layanan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan semakin mengkritik layanan yang diperoleh, menyebabkan Rakyat Indonesia Bank ke Branch, Tobelo harus dapat melakukan kegiatan terbaik untuk memberikan layanan terbaik. Peningkatan dan penurunan kualitas layanan pelanggan digunakan sebagai tinjauan bagi perusahaan untuk mengevaluasi ketinggian kepuasan pelanggan dalam layanan yang disediakan oleh perusahaan.

Hasil Penelitian Adam & Sumartana, (2018) Wati dkk., (2023) dan Horman dkk., (2023). Sebaliknya Santosa, J., dkk, (2020), Budiarno, (2022) dan Natasya, dan Yudhira, (2023)

menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki efek negatif dan negatif pada kepuasan pelanggan. Sedangkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Oesapa, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberi pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Oesapa (Araujo dkk, 2024). Adapun penelitian terdahulu tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan nasabah berpengaruh kuat terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan puas atau tidak nasabah dalam pelayanan, yang dimulai dari Loyalitas para nasabah atau konsumen. Sehingga melalui pelaksanaan kualitas pelayanan yang dengan baik akan memberikan dorongan ketertarikan nasabah dan memunculkan loyalitas para nasabah (Atmaja, 2018). Sejumlah penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan dan kepuasan para nasabah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Studi-studi tersebut umumnya menggunakan dimensi Servqual (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan menemukan bahwa peningkatan dimensi kualitas pelayanan berkorelasi dengan peningkatan kepuasan nasabah.

Meskipun PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Tobelo telah meningkatkan kualitas layanan melalui perbaikan fasilitas dan penerapan layanan digital, masih ada keluhan nasabah terkait kecepatan pelayanan, keakuratan informasi, dan keterbatasan akses layanan digital di beberapa wilayah. Hasil observasi awal menunjukkan beberapa nasabah mengeluhkan pelayanan di bagian Administrasi Kredit, Teller, dan Customer Service yang dinilai kurang baik, termasuk kurang sabar dalam melayani, sehingga menimbulkan kesan negatif terhadap Bank. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo dan implikasinya untuk peningkatan pelayanan. Tujuannya adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta Implikasinya untuk peningkatan pelayanan, serta memberikan masukan bagi kebijakan perusahaan dalam meningkatkan layanan di BRI Cabang Tobelo.

II. METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis statistik (Sugiyono, 2017) dan dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Tobelo. Populasi penelitian berjumlah 400 nasabah, dengan teknik Stratified Random Sampling, yaitu membagi populasi ke dalam

kelompok berdasarkan karakteristik tertentu, lalu mengambil sampel acak dari tiap kelompok. Jumlah sampel adalah 45 orang. Responden diminta memberikan tanggapan terhadap sejumlah pernyataan terkait kualitas pelayanan. Berikut merupakan butir pernyataan pada Tabel 1.

Tabel 1. Butir Pernyataan Terkait Kualitas Pelayanan

Pernyataan Nomor	Isi Pernyataan
1	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo tepat dalam memberikan informasi
2	Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo memberikan solusi atas keluhan yang diajukan nasabah
3	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo melayani tidak membedakan nasabah
4	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo berpenampilan menarik
5	Ruangan tunggu di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo memiliki fasilitas yang menarik serta bersih dan nyaman
6	PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo kelengkapan kantor yang modern
7	Sistem keamanan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo sangat baik
8	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo produk yang tawarkan kepada nasabah mau pun calon nasabah dengan baik
9	PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo memberikan jaminan terhadap peayanan yang nyaman dan teliti
10	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo ramah dan komunikatif dalam melayani
11	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo masalah yang sampaikan dengan cepat
12	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo senantiasa mempersiapkan administrasi maupun dana yang perlukan nasabah.

Tabel 2. Indikator Spesifik dan Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator Spesifik	Skala Pengukuran
Tangibles (Buki Fisik)	Kebersihan, kerapihan kantor, ketersediaan fasilitas (AC, Kursi, toilet dan tempat parkir), penampilan karyawan rapi dan profesional	Skala likert 1-5 (1 = Sangat tidak setuju, 5=Sangat setuju)
Reliability (Keandalan)	Pelayanan sesuai prosedur dan janji, ketepatan waktu layanan (transaksi,pencairan, pembukaan rekening) , akurasi data serta transaksi	Skala likert 1-5 (1 = Sangat tidak setuju, 5=Sangat setuju)
Responsiveness(Daya Tanggap)	Kecepatan karyawan dalam melayani, kesediaan membantu nasabah, cepat merespons keluan atau pertanyaan nasabah	Skala likert 1-5 (1 = Sangat tidak setuju, 5=Sangat setuju)
Assurance (Jaminan)	Sikap sopan dan ramah dari karyawan, pengetahuan karyawan tentang produk dan layanan serta memberikan rasa aman dalam bertransaksi	Skala likert 1-5 (1 = Sangat tidak setuju, 5=Sangat setuju)
Empathy (Empati)	Memahami kebutuhan khusus nasabah, pelayanan personal, memberikan perhatian dan waktu yang cukup	Skala likert 1-5 (1 = Sangat tidak setuju, 5=Sangat setuju)

Variabel X – Kualitas Pelayanan

Pada variabel (Tabel 2), ini biasanya diukur menggunakan dimensi *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*).

Sejumlah butir pertanyaan terkait Kepuasan Nasabah pelayanan yang disampaikan kepada

responden untuk dimintai tanggapannya ditampilkan pada Tabel 3.

Variabel Y – Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah diukur dengan mengacu pada teori Kotler & Keller (2016) dan beberapa penelitian terkait (Tabel 4.).

Tabel 3. Butir Pernyataan Terkait Kepuasan Nasabah

Pernyataan Nomor	Isi Pernyataan
1	Pelayanan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo sangat baik dan memuaskan
2	Saya sangat senang dengan karyawan bank karena sangat ramah dan cepat dalam melayani
3	Pelayanan yang diberikan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo sesuai dengan harapan.
4	Fasilitas yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa bank kembali
5	Kondisi lingkungan fisik yang menunjang akan akan membuat kita bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain
6	Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo mempersulit Ketika Hendak Bertransaksi

Tabel 4. Indikator Spesifik dan Skala Pengukuran Kepuasan Nasabah

Dimensi	Indikator Spesifik	Skala Pengukuran
Kesesuaian Harapan	Layanan sesuai atau melebihi harapan nasabah	Skala likert 1-5 (1 = Sangat tidak setuju, 5=Sangat setuju)
Kualitas Layanan	Kualitas pelayanan dirasakan baik secara keseluruhan	Skala likert 1-5 (1 = Sangat tidak setuju, 5=Sangat setuju)
Keputusan untuk tetap menggunakan	Nasabah ingin terus menggunakan layanan BRI Cabang Tobelo	Skala likert 1-5 (1 = Sangat tidak setuju, 5=Sangat setuju)
Rekomendasi ke orang lain	Bersedia merekomendasikan BRI kepada keluarga atau teman	Skala likert 1-5 (1 = Sangat tidak setuju, 5=Sangat setuju)
Pengalaman positif	Merasa puas setelah mendapatkan pelayanan di BRI	Skala likert 1-5 (1 = Sangat tidak setuju, 5=Sangat setuju)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan (X)

Hasil deskripsi jawaban responden mengenai variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari dua belas pernyataan dapat dilihat pada Tabel 5. Berdasarkan Tabel 5, terlihat tanggapan yang diberikan responden sebagai berikut :

- Pernyataan 1: 38 responden (84,4%) memilih "Setuju" (4 poin).
- Pernyataan 2: 39 responden (86,7%) memilih "Setuju" (4 poin).
- Pernyataan 3: 34 responden (75,6%) memilih "Setuju" (4 poin).
- Pernyataan 4: 20 responden (44,4%) memilih "Setuju" (4 poin).
- Pernyataan 5: 29 responden (64,4%) memilih "Netral" (3 poin).
- Pernyataan 6: 30 responden (66,7%) memilih "Setuju" (4 poin).
- Pernyataan 7: 26 responden (57,8%) memilih "Setuju" (4 poin).
- Pernyataan 8: 26 responden (57,8%) memilih "Setuju" (4 poin).

- Pernyataan 9: 23 responden (51,1%) memilih "Netral" (3 poin).
- Pernyataan 10: 20 responden (44,4%) memilih "Setuju" (4 poin).
- Pernyataan 11: 23 responden (51,1%) memilih "Netral" (3 poin).
- Pernyataan 12: 24 responden (53,3%) memilih "Setuju" (4 poin).

Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil deskripsi jawaban responden mengenai variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada Tabel 6.

- Pada pernyataan 1 kuesioner, sebanyak 35 responden (77,8%) memilih jawaban "Setuju" (4 poin)
- Pada pernyataan 2 kuesioner, sebanyak 23 responden (51,1%) memilih jawaban "Setuju" (4 poin).
- Pada pernyataan 3 kuesioner, sebanyak 26 responden (57,8%) memilih jawaban "Setuju" (4 poin).
- Pada pernyataan 4 kuesioner, sebanyak 33 responden (73,3%) memilih "Netral" (3 poin).

- Pada pernyataan 5 kuesioner, sebanyak 21 responden (46,7%) memilih "Setuju" (4 poin).
- Pada pernyataan 6 kuesioner, sebanyak 37 responden (82,2%) memilih "Tidak Setuju"(2 poin).

Tabel 5. Butir Jawaban Terkait Kualitas Pelayanan

Pernyataan Nomor	Frekuensi				
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	-	38	4	-	3
2	1	39	4	-	1
3	2	34	9	-	-
4	9	20	16	-	-
5	4	12	29	-	-
6	3	30	12	-	-
7	8	26	11	-	-
8	1	26	18	-	-
9	9	21	23	1	-
10	9	20	16	-	-
11	2	20	23	-	-
12	-	24	19	2	-

Sumber : Daftar Olahan SPSS (2024)

Tabel 6. Butir Jawaban Terkait Kepuasan Nasabah

Pernyataan Nomor	Frekuensi				
	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
1	5	35	4	1	-
2	12	23	10	-	-
3	6	26	13	-	-
4	1	11	33	-	-
5	5	21	19	-	-
6	-	4	1	37	3

Hasil Analisis Data

1) Uji Validitas dan Reabilitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dan r-tabel pada $df = N - 2$. Dengan jumlah sampel $N = 45$, diperoleh $df = 43$ dan r-tabel pada tingkat signifikansi 5% sebesar 0,301. Hasil uji menunjukkan seluruh item kuesioner pada variabel Kualitas Pelayanan (X) valid, sedangkan pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) terdapat satu item tidak valid, yaitu pertanyaan nomor 6, sehingga tidak digunakan pada pengujian berikutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah item pernyataan dapat dipercaya keakuratannya. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$, dan tidak reliabel jika nilainya $< 0,6$ (Azwar, 2016). Hasil uji menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$, sehingga seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

2). Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan mengetahui apakah data berdistribusi normal. Pengujian menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, di mana nilai signifikansi $\geq 0,05$ menunjukkan data berdistribusi normal, dan $\leq 0,05$ menunjukkan data tidak normal (Ghozali, 2016). Hasil uji menunjukkan nilai Sig. sebesar 0,611 ($> 0,05$), sehingga data dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan memastikan model regresi tidak memiliki korelasi antar variabel independen (Sugiyono, 2019). Model dikatakan bebas multikolinearitas jika nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 . Variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Penggunaan uji heteroskedastisitas yaitu untuk menunjukkan pada model regresi tidak ada kesamaan variabel dari pengamatan residual pertama ke pengamatan lainnya. Metode yang digunakan untuk menguji bebas atau tidaknya

heteroskedastisitas adalah uji glejser. Uji Glejser adalah uji regresi variabel independen dengan variabel residual absolut. Kriteria uji Glejser adalah jika nilai signifikansi > 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada data. Selain itu, jika nilai signifikansi < 0,05, maka data tersebut mengalami heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,133 > 0,05, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

3) Analisis Regresi Linear Sederhana

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Beta adalah koefisien regresi yang menunjukkan

arah dan besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Jika $\beta = 0,65$, artinya setiap peningkatan 1 poin skor kualitas pelayanan akan meningkatkan skor kepuasan nasabah sebesar 0,65 poin, dengan asumsi variabel lain tetap. Arah pengaruh β positif \rightarrow hubungan searah (semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan), arah pengaruh β negatif \rightarrow hubungan berlawanan (semakin baik kualitas pelayanan, justru kepuasan menurun — jarang terjadi, tapi mungkin jika ekspektasi terlalu tinggi).

Hasil uji hipotesis menggunakan regresi linear sederhana dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Koefisien Regresi Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	3.310	2.753
Kualitas Pelayanan (X)	.348	.061

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Hasil Olahan SPSS (2024)

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diperoleh persamaan: $Y = 3,310 + 0,348X + \epsilon$
 Interpretasi:

- a) Nilai konstanta 3,310 berarti jika kualitas pelayanan (X) tetap, maka kepuasan nasabah (Y) sebesar 3,310 satuan.
- b) Koefisien regresi 0,348 yang bernilai positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,348 satuan.

- b. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel} \rightarrow H_0$ ditolak, H_a diterima.

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, diperoleh hasil pada Tabel 6. Tabel 6, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai signifikansi 0,000 (< 0,05) dan nilai t-hitung 5,662 (> t-tabel 1,681). Hal ini berarti hipotesis penelitian diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo.

2) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi yang diberikan oleh satu atau lebih variabel X terhadap variabel Y. (R^2) mengukur kekuatan model atau proporsi variasi Y yang dapat dijelaskan oleh X. Nilai R^2 berada antara 0 – 1 (atau 0% – 100%), interpretasi nilai $R^2 = 0,00 \rightarrow$ Model tidak menjelaskan sama sekali perubahan Y, $R^2 = 0,50 \rightarrow$ 50% variasi kepuasan nasabah dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sisanya 50% dijelaskan oleh faktor lain, R^2 mendekati 1,00 \rightarrow Model sangat kuat (Siregar, 2013). Berikut hasil koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada Tabel 7.

Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Menurut Sugiyono, (2016), Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Nilai Sig. < 0,05 menunjukkan pengaruh signifikan, sedangkan Sig. \geq 0,05 menunjukkan pengaruh tidak signifikan. Jika Sig. untuk kualitas pelayanan = 0,000, berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hipotesis nol (H_0): $\beta_i = 0$, artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan. Uji t dilakukan dengan membandingkan t-hitung dan t-tabel:

- a. Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel} \rightarrow H_0$ diterima, H_a ditolak.

Tabel 6 . Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	3.31	2.75		1.203	.236
Kualitas Pelayanan (X)	.348	.061	.654	5.662	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Hasil Olahan SPSS (2024)

Tabel 7. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.654a	.427	.414	1.50458

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Sumber : Hasil Olahan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Pearson Correlation* (R) sebesar 0,654 menunjukkan hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, yaitu sebesar 65,4%. Nilai *adjusted R-square* sebesar 0,427 berarti kualitas pelayanan memberikan kontribusi 42,7% terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo, sedangkan 57,3% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model seperti kemudahan akses ATM, inovasi produk, atau pengalaman pribadi nasabah.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tobelo. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah. Hasil pengujian menunjukkan nilai t-hitung sebesar 5,662 dengan signifikansi 0,000, yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menjaga kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini mengikuti penelitian yang dilakukan oleh Adam & Sumartana, (2018), Santi, dkk., (2022), Wati,., (2023) serta Horman dkk., (2023)

Pelayanan adalah perilaku perusahaan kepada konsumen yang menghasilkan jasa, sehingga pelayanan dan jasa sangat berkaitan. Pelayanan jasa pada dasarnya merupakan solusi atas masalah (Respati, 2016). Kualitas layanan adalah tindakan yang diberikan dalam bentuk jasa yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan aset (Nasfi dkk., 2020). Kualitas layanan yang baik menjadi faktor penting bagi keberhasilan perusahaan, terutama di sektor perbankan, untuk menarik dan mempertahankan nasabah (Wati dkk., 2023). Faktor utama yang

memengaruhi kepuasan nasabah (Meilani & Sugiarti, 2022) meliputi;

- Kualitas produk, Nasabah menginginkan produk perbankan yang bermanfaat dalam pengelolaan bisnis, keuangan, dan investasi.
- Kualitas layanan, Layanan yang baik membuat nasabah merasa nyaman, puas, dan loyal.
- Emosi dan Nilai sosial, Kebanggaan menjadi nasabah bank bereputasi baik, meski bukan karena produk atau layanan, tetapi nilai sosialnya.
- Harga, Harga lebih rendah dengan kualitas sama akan lebih disukai nasabah.
- Biaya, Biaya administrasi yang rendah membuat nasabah lebih puas karena saldo mereka tidak banyak berkurang.
- Pengalaman Nasabah, Pengalaman positif dalam interaksi sebelumnya akan memperkuat loyalitas dan kepuasan di masa depan.

Kaitan antara faktor-faktor tersebut dengan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan merupakan faktor inti yang memengaruhi kepuasan nasabah, karena meskipun produk bagus, harga terjangkau, dan biaya rendah, nasabah tetap bisa tidak puas jika pelayanan buruk. Selanjutnya pelayanan yang konsisten, ramah, cepat, dan profesional dapat meningkatkan persepsi positif terhadap semua faktor lainnya. Misalnya jika biaya administrasi tidak bisa diturunkan, pelayanan yang cepat dan ramah dapat menutupi kekurangan tersebut. Implikasi untuk peningkatan pelayanan ialah meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan di *teller* dan *customer service*, memperkuat pelatihan pegawai untuk meningkatkan keramahan, kesabaran, dan profesionalisme, meningkatkan kemudahan akses

layanan digital (*BRI Mobile, ATM, Internet Banking*), selanjutnya menjaga kualitas produk dan transparansi biaya agar kepercayaan nasabah meningkat, serta menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, misalnya melalui ruang tunggu atau program loyalitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya setiap peningkatan dalam aspek pelayanan akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, dalam hal ini PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Tobelo dapat menggunakan data ini untuk mengukur prioritas layanan berdasarkan dimensi yang paling lemah misalnya jika responsiveness lebih rendah daripada tangibles maka fokus perbaikan diarahkan ke kecepatan layanan. Selanjutnya memastikan konsistensi layanan di semua titik kontak (*teller, customer service, digital banking, call center*). Serta menghubungkan indikator kepuasan nasabah dengan target kinerja karyawan untuk meningkatkan motivasi..

IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa terdapat dampak yang signifikan antara layanan dan kepuasan pelanggan PT. Bank Rakyat Indonesia, Cabang Tobelo, dimana kualitas layanan adalah faktor yang sangat penting untuk memastikan kepuasan pelanggan. Hasil uji koefisien menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Tobelo dipengaruhi oleh kontribusi tingkat kualitas layanan 42,7% sementara sisanya 57,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Tobelo. Hasil analisis juga membuktikan bahwa dimensi kualitas pelayanan diantaranya keandalan daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan yang cepat, akurat, ramah, serta didukung sarana dan prasarana yang memadai mampu memperkuat hubungan jangka panjang dengan para nasabah.

Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, baik melalui peningkatan kompetensi karyawan, penyempurnaan prosedur pelayanan, maupun optimalisasi fasilitas pendukung, dengan demikian diharapkan kepuasan nasabah akan terus meningkat dan

berdampak positif pada kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Tobelo..

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, I., & Sumartana, I. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah KC Denpasar. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 4(1), 55–61. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i6.237>
- Budiarno., Udayana, I.B.N., Lukitaningsih, A. (2022).). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: 19*, 226–233.
- Dr. Machali Imam, M. P. (2021). Penelitian Kuantitatif, Metode Penelitian Kuantitatif. In Google Books (Issue Agustus 2021). <https://books.google.co.id/books?id=Zw8REAAAQBAJ>
- Ghozali, I. (2016). aplikasi analisa multivariate dengan program IMB SPSS 19(5th ed). badan penerbit universitas diponigoro semarang.
- Horman, D., Winokan, J. R., & Juliet, M. (2023). Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado. *Jurnal MABP*, 5(April 2023), 1–10.
- Ilahi, A. . A., & Arifudin. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Nasfi, Rahmad, & Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMI SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 4(1), 98–105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Natasya, N., Yudhira, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap kepuasan Pelanggan Go- Ridedi Gojek Pada Mahasiswa/I fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. 2, 128–145.
- respati, j., I. (2016). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada litars nasabah. 41, 37–42.
- Sangi, I.M.AR, Tamengkel, L. F., Mukuan, D. D. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotanan. *Productivity*, 3, 107–112.
- Santosa, J., Mahendra, D., & Haryanto, A. T. (2020). Peran Kepuasan Di Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi. *Excellent*, 7(1), 16–24. <https://doi.org/10.36587/exc.v7i1.622>
- Siregar, S. (2013). Metode penelitian kuantitatif.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2, 51–66.
- Wati, E.S., Fasa, M.I., S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal ARkuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi (ARMBITEK)*. *Jurnal ARkuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (ARMBITEK)*, 3, 53–62.
- Wati, E. S., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Ambitek*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i6.237>
- Zalelawati, S., Marlita, T., & Syaifudin, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(6), 1020–1026. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i6.237>.



Copyright© 2025. Oktadwilaras A. P Papuling, Alfriani Puren

