

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK BJB KCP WANARAJA-GARUT

Deti Kurniyasih<sup>1</sup>, Tiris Sudrartono<sup>2</sup>

(Manajemen Bisnis, Fakultas Komputerisasi Akuntansi, Politeknik Piksi Ganessa, Indonesia)

(Manajemen Bisnis, Fakultas Komputerisasi Akuntansi, Politeknik Piksi Ganessa, Indonesia)

<sup>1</sup>[dettykurniyasih@gmail.com](mailto:dettykurniyasih@gmail.com), <sup>2</sup>[tiris.sudrartono@gmail.com](mailto:tiris.sudrartono@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible (bukti fisik), empathy (empati), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan) di Bank bjb Kcp Wanaraja Garut. Populasi penelitian adalah semua nasabah yang berkunjung di Bank bjb Kcp Wanaraja-Garut pada periode 2020, dimana populasinya berjumlah 18.530 nasabah sedangkan sampel yang ditetapkan dengan menggunakan acuan perhitungan rumus Slovin yaitu sebanyak 99,3 responden yang dibulatkan menjadi 99 responden untuk menjawab pernyataan pada kuesioner yang dibagikan. Kemudian dilakukan uji statistik (uji validitas, uji koefesien korelasi, uji koefesien determinasi dan uji hipotesis) dengan menggunakan SPSS V.26. hasil analisis data diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 41,994 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,660, sehingga uji hipotesis pada variabel x Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Dari hasil output SPSS diperoleh R square sebesar 0.948 atau 94,8%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan pada Bank bjb Kcp Wanaraja-Garut mampu dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang diberikan mencapai 94,8%, sedangkan sisanya sebesar 5,2% merupakan pengaruh atau kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti diluar penelitian.

**Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas, Pelayanan.**

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine the magnitude of the influence of service quality on the level of customer satisfaction by using five dimensions of service quality, namely tangible (physical evidence), empathy (empathy), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee) at Bank bjb Kcp Wanaraja-Garut. The research populations is all customers who visit Bank bjb Kcp Wanaraja-Garut in the 2020 period, where the population is 18,530 customers while the sample determined using the reference calculation of the Slovin formula is 99.3 respondents who are rounded up to 99 respondents to answer the statement on the distributed questionnaire. Then the statistical test (validity test, correlation coefficient test, determination coefficient test and hypothesis test) was carried out using SPSS V.26. The results of data analysis obtained  $t_{count}$  of 41,4994 >  $t_{table}$  of 1,660, so that the hypothesis test on Variabel X Service Quality has a very positive influence on the level of customer satisfaction. From the results of SPSS output obtained R square of 0.948 or 94.8%. this shows that customer satisfaction at Bank bjb Kcp Wanaraja-Garut is able to be influenced by the quality of service provided reaches 94.8%, while the remaining 5.2% is the influence or contribution of other variables not examined outside the study.*

**Keywords : Satisfaction, Quality, Servise.**

### PENDAHULUAN

Perbankan merupakan sasaran pembangunan ekonomi. Khususnya dalam memperluas penyaluran kesejahteraan rakyat, untuk keadaan ini bukan hanya kesejahteraan segolongan orang tetapi seluruh warga Indonesia. Seiring berkembang nya zaman perbankan di

Indonesia pun mulai menjamur ke setiap Provinsi. Seperti yang kita ketahui Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu Provinsi yang disetiap daerah, kabupaten maupun kota pasti terdapat banyak bank. Bank BJB disebut juga Bank Jabar Banten yang merupakan Bank BUMD milik DPRD Jabar dan Banten yang berkedudukan di Bandung. Bank bjb didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 sebagai bentuk perseroan terbatas (PT), kemudian dengan perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

Bank BJB KCP Wanaraja-Garut merupakan salah satu lembaga keuangan perbankan yang memberikan kesempatan kepada masyarakat dalam pembangunan dengan menghimpun dana melalui usaha-usaha yang dijalankan, seperti tabungan deposito, giro dan kredit guna terciptanya peredaran uang di masyarakat sehingga dapat digunakan untuk pembangunan. Berikut adalah Data jumlah nasabah yang berkunjung ke Bank BJB KCP Wanaraja-Garut mulai dari nasabah lama yang rutin selalu berkunjung maupun nasabah baru yang ingin bergabung untuk membuka rekening atau hanya untuk berkonsultasi terlebih dahulu.

**Tabel 1. Tingkatan Kunjungan Nasabah di Bank BJB KCP Wanaraja Garut Tahun 2020**

No	Bulan	Jumlah Nasabah	%
1	Januari	1600	0
2	Februari	1490	-1
3	Maret	1590	0,93
4	April	1560	-1
5	Mei	1250	-1,2
6	Juni	1590	0,78
7	Juli	1630	0,97
8	Agustus	1350	-1,2
9	September	1660	0,8
10	Oktober	1560	-1
11	November	1590	0,98
12	Desember	1660	0,95

*Sumber : Bank bjb Kcp Wanaraja, 2020*

Berdasarkan data yang didapat dari Bank BJB KCP Wanaraja-Garut, pada bulan Januari ke Februari terjadi penurunan sebesar 1% dari 1600 nasabah menjadi 1490 nasabah, pada bulan Maret ke April kembali terjadi penurunan sebesar 1% dari 1590 menjadi 1560 nasabah, bulan April ke Mei terjadi lagi penurunan sebesar 1,2% dari 1560 menjadi 1250 nasabah, penurunan kembali terjadi pada bulan Juli ke Agustus sebesar 1,2% dari 1630 menjadi 1350 nasabah, dan yang terakhir penurunan kembali terjadi bulan September ke Oktober sebesar 1% dari 1660 menjadi 1560 nasabah. Diperkirakan data yang didapat oleh penulis akibat terjadinya Kualitas Pelayanan yang tidak maksimal.

Dengan semakin berkembangnya lembaga perbankan dan yayasan kredit, tentunya setiap individu memiliki pilihan yang berbeda-beda dalam menggunakan jasa perbankan. Dengan tujuan akhir untuk menciptakan kepuasan nasabah, bank harus memperhatikan tingkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah untuk menciptakan kepuasan nasabah dengan bank yang mereka naungi. (Rizal et al., 2020, p. 103). Siapapun, pangkat atau jabatannya akan merasa puas dan senang jika mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh setiap nasabah. Untuk itu, pegawai bank dituntut untuk bisa lebih dekat dengan setiap nasabah. Setiap bank wajib mempertahankan dan memperoleh nasabah baru. Semakin meningkatnya tuntutan serta keinginan masyarakat terhadap layanan perbankan dan beriringan dengan semakin meningkat pula kemajuan serta pengetahuan masyarakat. Faktor pelayanan yang sangat penting dan tidak dapat dihindari oleh bisnis perbankan yang merupakan bisnis jasa. Masyarakat atau calon nasabah akan mencari bank yang memberikan pelayanan terbaik. (Rosita, 2015, p. 68)

Sehingga Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah pada penelitian ini menggunakan model yang diterapkan dari lima dimensi kualitas pelayanan yang diukur dengan *Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan empathy* (Dermawan Wibisono, 2006 : 95). Model tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah secara umum dipengaruhi oleh kepuasan dengan ciri-ciri dari lima dimensi tersebut, suatu kepuasan nasabah akan tercapai jika ada kecocokan antara tingkat signifikansi dan presentasi atau kepuasan nasabah. Penelitian ini menggarisbawahi beberapa faktor kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas pelayanan di bidang keuangan di Bank BJB KCP Wanaraja-Garut. Secara wajar keterkaitan antara kelima dimensi Kualitas Pelayanan yang diharapkan oleh nasabah. (Ambarwati, 2014, p. 89)

Secara bertahap, nasabah yang memerlukan suatu bantuan pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka dipisahkan menjadi empat macam, lebih tepatnya: **Pertama**, nasabah sangat membutuhkan bantuan petugas pelayanan untuk mengelola atau memperoleh data tentang segala sesuatu yang terkait dengan barang tersebut, mulai dari mencari barang yang cocok, memilih barang, meminta klarifikasi barang sampai pembayaran ke Teller. Penataan pelayanan ini merupakan suatu solidaritas yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. pelayanan seperti ini umumnya menampung barang-barang yang tidak menonjol dengan barang-barang baru. **Kedua**, nasabah hanya membutuhkan bantuan tergantung pada situasi, menyiratkan bahwa nasabah datang dan memutuskan untuk mencari sendiri dan kemudian menghubungi petugas yang bersangkutan. **Ketiga**, nasabah membutuhkan bantuan melalui telepon. Jadi untuk situasi ini nasabah tidak memiliki kontak langsung secara fisik petugas

layanan. Yang diberikan bantuan melalui telepon hanya data seputar barang, komplain nasabah. **Keempat**, nasabah tidak membutuhkan bantuan banker selain dalam keadaan darurat, misalnya dalam penggunaan mesin ATM dan kartu nasabah yang ditelan mesin ATM. Bagaimanapun, pelayanan semacam ini juga harus dijaga agar masalah tidak terjadi pada nasabah, salah satunya adalah dengan kualitas mesin yang digunakan selalu dikontrol. Seorang petugas banker diperlukan untuk menawarkan pelayanan yang besar kepada nasabahnya. (SIREGAR, 2018, p. 103)

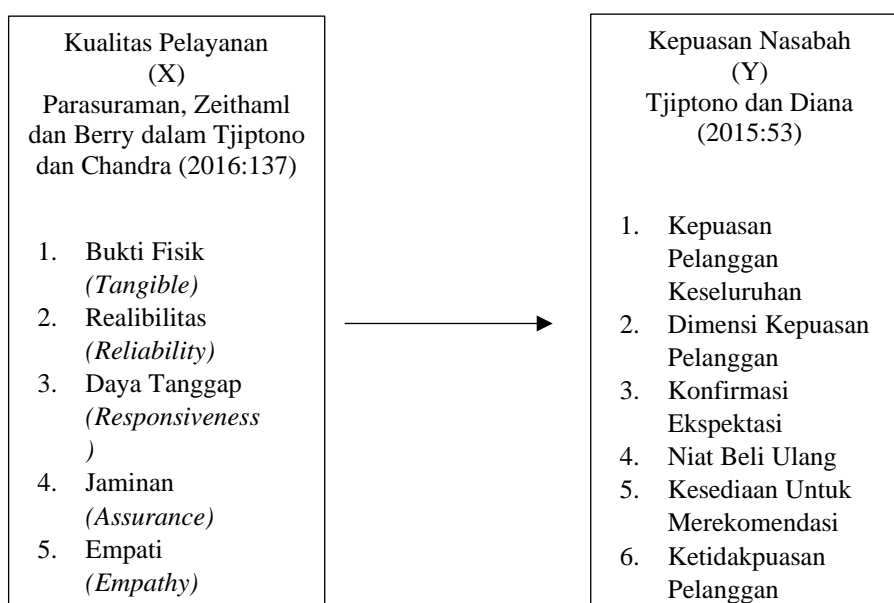
**Menurut Tjiptono ( 2016 : 59 )** menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Syahputra et al., 2019, p. 1842). Dikarenakan pelayanan yang masih kurang stabil dari bulan ke bulan yang mengakibatkan terjadinya penurunan kunjungan nasabah. Sehubungan dengan Kualitas Pelayanan tersebut. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kepuasan Nasabah yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan yang berdasarkan pada lima pengukuran, yaitu : *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Realibilitas), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). (Nasfi et al., 2020, p. 22) yang akan penulis cantumkan dalam judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB KCP Wanaraja-Garut”**.

### Kerangka Pemikiran

**Menurut (Sugiyono, 2013, p. 60)** mengemukakan bahwa, Kerangka berpikir adalah model konsep tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) sebagai variabel bebas dan Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel terikat. Berikut adalah gambaran kerangka berfikir dalam penelitian ini :

**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**



*Sumber : Data diolah oleh penulis, 2021*

Berdasarkan Kerangka Pemikiran diatas dapat dilihat bahwa terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y. Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Maka dari itu, perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para nasabah agar nasabah dapat merasa puas atas layanan yang perusahaan berikan.

## **METODOLOGI**

Populasi dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank BJB KCP Wanaraja Garut yang berjumlah 18.530 orang pada tahun 2020. Untuk mengetahui seberapa banyak sampel yang akan dilakukan pada penelitian di Bank bjb Kcp Wanaraja Garut. Maka peneliti akan menggunakan acuan perhitungan rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

1 = Konstanta

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolelir (e=0,1)

Berpedoman pada data yang didapat oleh peneliti, maka perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{18.530}{1 + (18.530 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{18.530}{(1 + 185,3)}$$

$$n = \frac{18.530}{186,3}$$

$$n = 99,3$$

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,3 yang dibulatkan menjadi 99 anggota dari 18.530 orang yang berkunjung pada tahun 2020 di Bank bjb Kcp Wanaraja Garut. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Kuesioner (Questionnaire).

### Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2013, p. 121) Uji Validitas yaitu jika hasil penelitian yang valid terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Kalau dalam obyek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul memberikan data berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Jadi untuk mencari validitas sebuah item, kita harus mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Untuk menyatakan syarat minimum agar dianggap *valid* koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak *valid*.

### Uji Koefesien Korelasi PPM (*Pearson Product Moment*)

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derjata korelasi ada atau tidaknya hubungan antara kedua variabel. Sehingga digunakan analisis *pearson product moment*. Korelasi *pearson product moment* dilambangkan ( $r$ ) dengan ketentuan nilai  $r$  tidak lebih berharga ( $-1 < r < +1$ ). Apabila nilai  $r = -1$  artinya korelasi negatif sempurna,  $r = 0$  artinya tidak ada korelasi dan jika  $r = 1$  berarti korelasi kuat. Sedangkan arti  $r$  akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai  $r$  sebagai berikut :

**Tabel 3. Skala Interval Koefesien**

Interval Koefesien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2021

### Uji Koefisien Determinasi

Menurut Kuncoro (2013:246) Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai Koefisien determinasi atau  $r^2$  berada pada rentang angka nol (0) dan satu (1). Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya variabel Y yang dipengaruhi oleh

variabel X, dan koefisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%). (Sulistiana, 2020, p. 9)

### Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel independen. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan nilai rata-rata sampel yang tidak berpasangan.

Menurut (Sugiyono, 2013, p. 250) uji t adalah: “Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas Variabel X Kualitas Pelayanan

Berikut adalah hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS V.26 untuk variabel X (Kualitas Pelayanan) adalah sebagai berikut

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel X Kualitas Pelayanan**

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	P1	0,944	0,1975	Valid
	P2	0,941	0,1975	Valid
	P3	0,913	0,1975	Valid
	P4	0,91	0,1975	Valid
	P5	0,936	0,1975	Valid
	P6	0,945	0,1975	Valid
	P7	0,958	0,1975	Valid
	P8	0,949	0,1975	Valid
	P9	0,962	0,1975	Valid
	P10	0,953	0,1975	Valid
	P11	0,946	0,1975	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis Menggunakan SPSS V.26, 2021

Sesuai dengan ketentuan yang sudah dijelaskan di bagian METODE mengenai syarat suatu variabel dikatakan valid yaitu dengan minimum = 0,3 atau nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dikatakan valid. Jadi jika dibandingkan pada **tabel 4** diatas dengan ketentuan tersebut maka Variabel X (Kualitas Pelayanan) pernyataan 1-11 dikatakan valid dan dapat digunakan dalam kuesioner. Untuk hasil fisik output validitas variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan menggunakan SPSS V.26.

### Uji Validitas Variabel Y Kepuasan Nasabah

Berikut adalah hasil Uji Validitas dengan menggunakan SPSS V.26 untuk Variabel Y (Kepuasan Nasabah) adalah sebagai berikut :

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Y Kepuasan Nasabah**

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	P1	0,951	0,1975	Valid
	P2	0,923	0,1975	Valid
	P3	0,935	0,1975	Valid
	P4	0,961	0,1975	Valid
	P5	0,904	0,1975	Valid
	P6	0,945	0,1975	Valid
	P7	0,958	0,1975	Valid
	P8	0,803	0,1975	Valid

Sumber : Data diolah oleh penulis Menggunakan SPSS V.26, 2021

Sesuai dengan ketentuan yang sudah dijelaskan di bagian METODE mengenai syarat suatu variabel dikatakan valid yaitu minimum = 0,3 atau nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dikatakan valid. Jadi jika dibandingkan pada **tabel 5** dengan ketentuan tersebut maka variabel Y (Kepuasan Nasabah) pernyataan 1 sampai 8 dikatakan valid dan dapat digunakan dalam kuesioner. Untuk hasil fisik output validitas variabel Y (Kepuasan Nasabah) dengan menggunakan SPSS V.26.

#### Uji Koefesien Korelasi PPM (*Pearson Product Moment*)

Uji korelasi bertujuan untuk melihat sejauh mana tingkat hubungan atau keeratan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berikut disajikan nilai koefesien korelasi yang diolah menggunakan SPSS V.26.

**Tabel 6. Uji Koefesien Korelasi PPM (*Pearson Product Moment*)**

		Variabel X	Variabel Y
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,974**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	99	99
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,974**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	99	99

Sumber: Data diolah oleh penulis Menggunakan SPSS V.26, 2021

Diperoleh informasi bahwa nilai korelasi ( $r$ ) yang diperoleh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah adalah sebesar 0,974. Nilai 0,974 Menurut Sugiyono (2013-214) berada pada Interval 0,70-1,000 masuk dalam kategori **sangat kuat** dengan arah positif. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif dan kuat antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah, dimana semakin berkualitasnya pelayanan yang



diberikan maka akan diikuti dengan semakin nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan pada Bank bjb Kcp Wanaraja Garut.

### Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap variabel dependen. Berikut peneliti sajikan nilai koefisien korelasi yang diolah menggunakan SPSS V.26.

**Tabel 7.**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,974 <sup>a</sup>	,948	,947	2,224

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber : Data diolah oleh penulis Menggunakan SPSS V.26, 2021*

Dari **tabel 7** hasil output SPSS di atas, diketahui nilai koefisien determinasi atau *R square* sebesar 0,948 atau 94,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan Pelanggan pada Bank bjb Kcp Wanaraja Garut mampu dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang diberikan mencapai 94,8%, sedangkan sisanya sebesar 5,2% merupakan pengaruh atau kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti diluar penelitian.

### Uji Hipotesis (t)

Dibawah ini adalah hasil uji t yang diperoleh menggunakan SPSS V.26 adalah sebagai berikut :

**Tabel 8.Uji Hipotesis (t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,265	,484		2,617	,010
	Kualitas Pelayanan	,699	,017	,974	41,994	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber : Data diolah oleh penulis Menggunakan SPSS V.26,2021*

Berdasarkan hasil output SPSS V.26 atau **tabel 8** dapat disimpulkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  adalah sebesar  $41,994 > t_{tabel} 1,660$  dengan tingkat signifikan  $0,00 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa Variabel X (Kualitas Pelayanan) berpengaruh positif signifikan terhadap Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank bjb Kcp Wanaraja Garut, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank bjb Kcp Wanaraja Garut termasuk kedalam kategori tepat/ baik, hal tersebut tercermin dari hasil tanggapan responden sebesar 73,13% pada kuesioner yang disebarkan kepada nasabah.
2. Tingkat kepuasan nasabah di Bank bjb Kcp Wanaraja Garut termasuk kedalam kategori **baik**, hal tersebut tercermin dari hasil tanggapan responden sebesar 71,82% pada kuesioner.
3. Besaran pengaruh kualitas pelayanann terhadap tingkat kepuasan nasabah berdasarkan perhitungan *R square* sebesar 0.948 atau 94,8%. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan pada Bank bjb Kcp Wanaraja-Garut mampu dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang diberikan mencapai 94,8%, sedangkan sisanya sebesar 5,2% merupakan pengaruh atau kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dilakukan dalam penelitian. Sedangkan hasil analisis data diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar  $41,994 > t_{tabel}$  sebesar 1,660, sehingga uji hipotesis pada variabel x kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dan diperoleh informasi nilai korelasi (*r*) antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah sebesar 0,974, sehingga terdapat hubungan yang positif dan kuat antara kedua variabel tersebut.
4. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Bank bjb Kcp Wanaraja-Garut dari jawaban responden kecukupan pegawai upaya yang harus dilakukan adalah dengan memaksimalkan tenaga kerja yang ada.

### Saran

Dari hasil tanggapan responden Kualitas pelayanan kecukupan pegawai yang masih rendah, maka peneliti menyarankan Bank bjb Kcp Wanaraja-Garut mengadakan pelatihan atau work shop untuk meningkatkan keahlian pegawai yang ada terutama pelatihan motivasi

kerja sehingga pegawai yang ada berkinerja baik dengan jumlah pegawai yang terbatas akan menghasilkan kinerja yang maksimal dan menambah tingkat kepuasan nasabah.

Selanjutnya, saran yang diajukan oleh peneliti mengacu pada ketepatan waktu yang dilihat dari hasil tanggapan responden masuk ke dalam tingkat pengaruh yang sangat lemah. Sebaiknya ketepatan waktu juga harus lebih diperhatikan oleh pihak bank, karena dalam meningkatkan ketepatan waktu dan disiplin kerja pihak bank dapat menerapkan sistem pemberian bonus atau reward berupa piagam. Hal tersebut bertujuan agar karyawan lebih menghargai waktu dan menjadi lebih disiplin sehingga ketepatan waktu dalam melayani nasabah dapat meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, Y. B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank Central Asia (Bca) Tbk Cabang Undaan Surabaya. *AKRUAL: Jurnal Akuntansi*, 6(1), 883–103. <https://doi.org/10.26740/jaj.v6n1.p85-105>
- Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Universitas Diponegoro.
- Nasfi, Rahmad, & Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic Studies*, 4(1). <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Rizal, S., Rahim, A. R., & Wardiana, E. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT BENGU CABANG WATAMPONE. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4(1), 98–113. <https://doi.org/10.26618/profitability.v4i1.3051>
- Rosita, R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank di Bekasi. *Jurnal Lentera Bisnis*, 4(2).
- SIREGAR, I. A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 6(2), 99–113.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiana, L. (2020). PENGARUH LIKUIDITAS , SOLVABILITAS DAN AKTIVITAS TERHADAP PROFITABILITAS PERUSAHAAN PROPERTY AND REAL ESTATE Yahya Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia ( STIESIA ) Surabaya perusahaan . Berdirinya suatu perusahaan selalu memiliki suatu tujuan . Tujuan ut. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(10).
- Syahputra, R. D., Wibowo, S., & Si, M. (2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN BERBASIS DIGITAL PADA MEDIA SOSIAL FACEBOOK*

*TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ( Studi Pada Produk Indihome Di Plaza Telkom Lembong Kota Bandung Tahun 2019 ). 5(3), 1841–1850.*

Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66.