

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Henny Mahmudah

Universitas Islam Lamongan  
Email: Henny\_imam@yahoo.co.id

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( *tangible, reliability, responsiveness, asurance dan empathy*) terhadap kepuasan nasabah bank pada Bank BCA KCP Lamongan. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 500 nasabah dengan jumlah sampel sebanyak 83 nasabah yang diperoleh dengan rumus Slovin. Untuk menguji alat ukur, digunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel kehandalan, daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci :** bukti fisik; kehandalan; daya tanggap; jaminan; empati; kepuasan nasabah

### ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality (*tangible, reliability, responsiveness, asurance and empathy*) on bank customer satisfaction at Bank BCA KCP Lamongan. The population in this study was 500 customers with a total sample of 83 customers obtained by the Slovin formula. To test the measuring instrument, a validity test and a reliability test were used. Multiple linear regression analysis is used to determine the effect of independent variables on the dependent variable. The results showed that physical evidence and empathy variables had a positive effect on customer satisfaction. While the variable reliability, responsiveness and guarantee do not affect customer satisfaction.

**Keywords:** physical evidence; reliability; responsiveness; assurance; empathy; customer satisfaction

## PENDAHULUAN

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote (Qomariah 2015a). Kata *bank* berasal dari bahasa Italia *banca* berarti tempat penukaran uang. Sedangkan menurut Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Umum Swasta Nasional Devisa adalah Bank yang sebagian besar modalnya dimiliki oleh pihak swasta non asing dan dapat melakukan transaksi dengan luar negeri atau berkaitan dengan valas.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan yaitu mempertahankan pelanggan (Kotler 2007). Pada prinsipnya, pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Masing-masing harus saling mendukung sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan yang terbaik kepada nasabah dapat optimal. Perasaan seseorang terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dinamakan kepuasan pelanggan (Qomariah 2015b)

Disisi yang lain para nasabah semakin kritis dengan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat diperoleh dari jasa perbankan yang dipergunakannya. Jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam pelayanan yang berakhir dengan kekecewaan, maka nasabah akan melakukan protes dengan kompensasi memindahkan aktivitas bisnisnya ke bank lain, bahkan lebih buruk lagi dengan melakukan protes melalui media massa yang dapat menghancurkan citra bank tersebut (Tjiptono 2007).

Pada Bank BCA KCP Lamongan peranan *frontliner* sangat penting karena mereka inilah yang akan menja diujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. *Frontliner* pada Bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. *Frontliner* terdiri dari *customer service*, *teller*, dan *Account Officer*. Untuk dapat melakukan tugas utama dengan baik petugas *Frontliner* perlu dibekali kemampuan dan ketrampilan untuk melayani yaitu tentang dasar-dasar pelayanan agar nasabah yang dilayani semakin merasa puas. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, beberapa kali terjadi petugas *frontliner* tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga nasabah merasa tidak puas dan bahkan kecewa.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan pelanggan menurut (Kotler and Keller 2009) ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun.

### Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Dalam hal ini, bank menggunakan criteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa factor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. antara lain sebagai berikut :

- a. *Sarana Physic*  
Sarana *physic* terdiri dari dua unsure yaitu tersedianya karyawan yang baik dan tersedianya sarana dan prasarana yang baik. *Customer Service Officer* yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari *CS*.
- b. *Tanggung Jawab*  
Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, *CS* harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai sehingga nasabah merasa puas.
- c. *Responsif*  
Seorang *Customer Service Officer* harus mampu melayani saecara cepat dan tepat. Artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.
- d. *Kecakapan*  
*Customer Service Officer* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas *Customer Service* selalu berhubungan dengan nasabah. *Customer Service Officer* harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.
- e. *Pemahaman*  
Berusahamemahamikebutuhannasabahartinyakaryawanharuscepattanggapterhadapapa yang diinginkan oleh nasabah.
- f. *Kredibilitas*  
Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah maumenjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan harus ditumbuhkan pada nasabah arena meningkatkan kepercayaan lebih berat daripada mempertahankan kepercayaan.
- g. *Keramahan*  
Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman
- h. *Hubungan*  
Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya. Sehingga apabila nasabah ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu nasabah dapat berbicara langsung dengan karyawan bank yang bersangkutan.

### *Frontliner*

Pada umumnya organisasi bank dibag atas bagian atau divisi *Back Office* dan *Front Office*. *Back Office* adalah bagian-bagian organisasi, seperti pembukuan, audit, urusan sumberdaya manusia (HRD) yang para karyawannya tidak berhubungan langsung dengannasabah bank. Sedangkan *Front Office* adalah bagian-bagian organisasi dimana karyawan secara langsung melayani nasabah. Pada bagianatau divisi *frontliner* ini dibagi kedalam 3 bagian jabatan, yaitu *Teller*, *Customer Service*, dan *Account Officer*.

**a. Teller**

*Teller* diartikan sebagai petugas bank yang diberi kepercayaan penuh untuk memegang, memelihara, dan menyimpan sejumlah uang tunai sesuai dengan limitnya masing-masing *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi,

**b. Customer Service**

Istilah *Customer Service* secara khusus digunakan untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *Customer Service*. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan pada para nasabah dan membina hubungan dengan nasabah.

**c Account Officer**

Dalam dunia perbankan, *system account officer* menarik bagi para bankir. Karena *system account officer* mempunyai keunggulan yang terletak pada peranannya yang besar dalam menghubungkan bank dengan nasabahnya. dan *account officer* yang sudah profesional dapat mengantisipasi pelayanan berikutnya yang dibutuhkan nasabah.

**Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang yang telah merasakan pelayanan dari organisasi yang menyediakan jasa layanan (Qomariah 2015b). Perasaan senang akan suatu produk dan jasa yang dirasakan oleh pelanggan menandakan bahwa pelanggan tersebut merasa puas (Lupiyoadi 2013). Pelanggan yang merasa puas akan suatu produk dan jasa akan memberikan informasi yang baik kepada pelanggan yang lain (Tjiptono 2014).

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian Diskriptif Kuantitatif, yaitu merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk mencandarkan karakteristik individu atau kelompok (Sugiyono 2010). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 83 nasabah yang diperoleh dari hasil perhitungan *Slovin* (Ghozali 2011). Dari populasi sebanyak 500 nasabah yaitu seluruh nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk KCP Lamongan, baik nasabah deposito, tabungan, maupun kredit. Selama penelitian dilakukan.

Variabel di dalam penelitian ini terdiri dari variable bebas /*independent variable* yaitu : Pelayanan Prima Frontliner (X), yang terdiri dari : Bukti Fisik/*Tangible* (X1), Keandalan/*Reliability* (X2), Daya Tanggap/*Responsivness* (X3), Jaminan/*Assurance* (X4), Empati/*Empathy*(X5) dan variable terikat/*DependentVariable* (Y) adalah Kepuasan/*Satisfaction*.

**Definisi Operasional Variabel**

Dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di PT Bank *Central Asia* Tbk. Indikator dari variable kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti fisik yaitu dimensi yang dapat dilihat dan diamati secara langsung oleh pelanggan seperti fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.
  - a. Lokasi BCA Lamongan berada di pusat kota Lamongan sehingga mudah dijangkau oleh nasabah.

- b. Penampilan staf adalah bukti nyata yang dapat dilihat dari penampilan staf PT Bank *Central Asia* seperti kebersihan, kerapian, dan keserasian dalam berpakaian.
  - c. Fasilitas kantor adalah fasilitas yang disediakan PT Bank *Central Asia* sesuai dengan kebutuhan nasabah secara umum.
  - d. Kebersihan kantor adalah kebersihan serta keadaan ruang kantor PT Bank *Central Asia*
  - e. Eksterior kantor adalah kondisifisik yang ada di luar bangunan yang berada di area PT Bank *Central Asia*.
2. Keandalanya itu kemampuan staf dan manajemen Bank BCA untuk memberikan pelayanan yang akurat, andal, dapat dipercaya, dan memuaskan.
    - a. Pelayanan sesuai janji adalah pelayanan yang diberikan PT Bank *Central Asia Tbk* sesuai dengan janji yang diberikan kepada nasabah.
    - b. Ketepatan waktu pelayanan adalah kemampuan staf memberikan pelayanan secara tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
    - c. Verifikasi permintaan adalah keakuratan pencatatan dalam melakukan verifikasi sesuai dengan permintaan dari nasabah.
    - d. Ketulusan membantu adalah niat yang tulus yang ditunjukkan oleh staf PT Bank *Central Asia Tbk* pada waktu membantu menangani masalah dan keluhan yang dialami oleh nasabah.
  3. Daya tanggap yaitu kemampuan staf perusahaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan serta masalah yang dialami oleh nasabah.
    - a. Kesiediaan staf membantu adalah berkaitan dengan niat dan kesiediaan staf PT Bank *Central Asia Tbk* membantu nasabah dengan baik mengenai berbagai keperluan dan kebutuhan yang diminta atau diajukan nasabah.
    - b. Pemberitahuan waktu pelayanan adalah berkaitan dengan konfirmasi yang dilakukan oleh staf kepada nasabah mengenai kapan tepatnya pelayanan dapat diberikan kepada nasabah.
    - c. Kecepatan pelayanan adalah berkaitan dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh staf PT Bank *Central Asia Tbk* kepada nasabah.
    - d. Kesiapan melayani adalah berkaitan dengan kesiapan staf PT Bank *Central Asia Tbk* di dalam memberikan pelayanan jasa kepada nasabah saat dibutuhkan.
  4. Jaminan adalah tingkat keyakinan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki oleh staf sehingga dapat menimbulkan suatu kepercayaan pada dirinasabah.
    - a. Keyakinan terhadap kemampuan staf adalah adanya keyakinan atau kepercayaan nasabah terhadap kemampuan dan keahlian yang dimiliki staf PT Bank *Central Asia Tbk* dalam menjalankan tugas masing-masing.
    - b. Kesopanan staf adalah sikap yang ditunjukkan staf kepada nasabah yang berkaitan dengan kesopanan dan keramah
    - c. Rasa aman bertransaksi adalah sikap profesional dan jujur seorang staf dalam bekerja didasari atas nama baik perusahaan sehingga nasabah merasa aman dan nyaman melakukan transaksi di PT Bank *Central Asia Tbk*

- d. Staf menanamkan kepercayaan nasabah terhadap PT Bank *Central Asia Tbk* adalah sikap yang ditunjukkan oleh staf atau petugas yang senantiasa menanamkan rasa percaya nasabah terhadap PT Bank *Central Asia Tbk*.
- e. Empati adalah kemampuan dan kemauan staf untuk melayani pelanggan serta memahami kebutuhan nasabah khususnya yang bersifat individual,
- f. Permintaan maaf atas kesalahan adalah kesediaan staf PT Bank *Central Asia Tbk* untuk segera meminta maaf apabila membuat kesalahan pelayanan.
- g. Memahami kebutuhan nasabah adalah sikapstaf PT Bank *Central Asia Tbk* yang mampu memenuhi dan memahami kebutuhan spesifik sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah.
- h. Perhatian secara personal adalah perhatian yang diberikan oleh staf PT Bank *Central Asia Tbk* kepada nasabah yang membutuhkan bantuan.
- i. Waktu operasional adalah berkaitan dengan jam atau waktu operasional perusahaan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

### **KepuasanNasabah**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan pelanggan memainkan peran yang penting karena terdapat perbedaan yang besar dalam loyalitas, antara pelanggan yang sekedar puas dan yang benar-benar puas (Lupiyoadi 2013). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara perasaannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Variabel kepuasan diukur berdasarkan indikator berikut ini:

- a. Kesesuaian manfaat dengan biaya adalah manfaat yang dirasakan atau diperoleh nasabah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.
- b. Kepuasan terhadap pelayanan adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh PT Bank *Central Asia* dengan yang dijanjikan.
- c. Kepuasan secara keseluruhan adalah penilaian mengenai kepuasan secara umum yang berhubungan dengan kesesuaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan nasabah dari PT Bank *Central Asia*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Dari hasil perhitungan uji Validitas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,215). Artinya semua indikator sebagai pengukur dari masing-masing variable tersebut adalah valid. Dari hasil perhitungan uji Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai alpha pada semua variable bebas (buktifisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan variable terikat (kepuasan) lebih besar dari standar reliabilitas (0,60) dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument dalam variable bebas dan terikat adalah reliabel.

### **Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Dari hasil uji Regresi Linier Berganda diperoleh persamaan:  $Y = 2,706 + 0,166 X_1 + (-0,014) X_2 + 0,074 X_3 + 0,030 X_4 + 0,234 X_5$ . Dengan melihat hasil Uji F yang

menunjukkan nilai  $F_{hitung}(16,585) > F_{tabel}(2,33)$ , yang berarti bahwa variabel bukti fisik/*tangibles* (X1), keandalan/*reliability* (X2), daya tanggap/*responsiveness*(X3), jaminan/*assurance*(X4), empati/*empathy* (X5) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Lamongan.

Korelasi bukti fisik ( $r_1$ ) sebesar (0,568), nilai korelasi keandalan ( $r_2$ ) sebesar (0,506), nilai korelasi daya tanggap ( $r_3$ ) sebesar (0,509), nilai korelasi jaminan ( $r_4$ ) sebesar (0,531), nilai korelasi empati ( $r_5$ ) sebesar (0,646), Hal ini dapat disimpulkan dengan hasil nilai uji t pada (X5) = 3,878, nilai korelasi ( $r_5$ ) sebesar 0,646, dan nilai koefisien regresi (X5) = 0,234, dapat dijelaskan bahwa variabel empati/*empathy* (X5) memiliki nilai lebih dominan dari variabel lain pada kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Lamongan.

### Pembahasan

Dari hasil hipotesis uji t (parsial) menunjukkan bahwa, uji t untuk variabel X1 diperoleh  $t_{hitung}(3,113) > t_{tabel}(1,990)$  dan nilai  $p < 0,05$  maka H1 diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bukti fisik/*tangible* terhadap kepuasan nasabah, untuk variabel X2 diperoleh  $t_{hitung}(-0,158) < t_{tabel}(1,990)$  dan nilai  $p > 0,05$  maka H2 ditolak, yang berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel keandalan/*reliability* terhadap kepuasan nasabah, untuk variabel X3 diperoleh  $t_{hitung}(0,924) < t_{tabel}(1,990)$  dan nilai  $p > 0,05$  maka H3 ditolak, yang berarti bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel daya tanggap/*responsiveness* terhadap kepuasan nasabah, untuk variabel X4 diperoleh  $t_{hitung}(0,393) < t_{tabel}(1,990)$  dan nilai  $p > 0,05$  maka H4 ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan/*assurance* terhadap kepuasan nasabah. Untuk variabel X5 diperoleh  $t_{hitung}(3,878) > t_{tabel}(1,990)$  dan nilai  $p < 0,05$  maka H5 diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel empati/*empathy* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mulyawan and Rinawati 2016), (Qomariah 2012), (Maskur, Qomariah, and Nursaidah 2016), (Sugiarto 2015).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil perhitungan Analisa di atas maka dapat disimpulkan bahwa hanya variabel bukti fisik/*tangible* (X1) dan empati/*empathy* (X5) yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia Cabang Lamongan. Sedangkan kehandalan, jaminan dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Cabang Lamongan..

### Saran

Sesuai dengan analisa dan pembahasan yang telah dilakukan ada beberapa saran-saran yang dapat penulis berikan antara lain sebagai berikut:

- a. Bukti fisik/*tangibles* yang berada di PT Bank Central Asia Cabang Lamongan sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan dengan perbaikan-perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan diharapkan dapat membantu meningkatkan kepuasan nasabah yang berdampak pada loyalitas dari karyawan dan nasabah itu sendiri.
- b. Keandalan/*reliability* yang berada di PT Bank Central Asia Cabang Lamongan sudah cukup baik, namun masih terdapat indikator yang dianggap masih perlu

- diperbaiki dan ditingkatkan kembali, yaitu mengenai pelayanan BCA sesuai janji. Untuk itu perusahaan harus dapat meningkatkan kinerja dari *frontliner* dimana segala penyelesaian dari transaksi nasabah harus di *follow up* oleh *frontliner* dengan tepat waktu.
- c. Daya tanggap/*responsiveness* yang berada di PT Bank Central Asia Cabang Lamongan sudah cukup baik, namun masih terdapat indikator yang dianggap masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan kembali, yaitu mengenai staf BCA bersedia membantu nasabahnya dengan baik. Untuk itu perusahaan harus dapat meningkatkan kinerja dan standar
  - d. Jaminan/*assurance* yang berada di PT Bank Central Asia Cabang Lamongan sudah cukup baik, namun masih terdapat indikator yang dianggap masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan kembali, yaitu mengenai staf menanamkan kepercayaan nasabah terhadap BCA. Untuk itu perusahaan harus dapat meningkatkan kinerja dan standar pelayanan seorang *frontliner* di cabang, sehingga diharapkan dapat membantu meningkatkan kepuasan nasabah yang berdampak pada loyalitas dari karyawan dan nasabah itu sendiri.
  - e. Empathy/*empathy* yang berada di PT Bank Central Asia Cabang Lamongan sudah cukup baik, namun masih terdapat indikator yang dianggap masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan kembali, yaitu mengenai staf BCA menyapa nasabah dengan nama. Untuk itu perusahaan harus dapat meningkatkan kinerja dan standar pelayanan seorang *frontliner* di cabang, menjalin *customer relationship* yang baik, dan meningkatkan *service excellent*. Kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia Tbk yang terdiri dari 3 indikator yaitu manfaat yang anda terima sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan, anda puas pada pelayanan yang diberikan BCA, anda puas terhadap BCA secara keseluruhan. Secara umum semua indikator berada dalam kriteria yang baik, namun masih ada hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kembali mengenai apakah nasabah puas pada pelayanan yang diberikan BCA, secara keseluruhan dari kinerja dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan diukur oleh tingkat kepuasan dari nasabah tersebut. Dan diharapkan dapat melaksanakan standar pelayanan yang baik, memberikan *service excellent* dan menjalin *customer engagement* dengan tulus dan sikap yang baik agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

#### DAFTAR REFERENSI

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PT. Indeks,.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maskur, Muhammad, Nurul Qomariah, and Nursaidah. 2016. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang)." *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia* VI(2): 212–21.



- Mulyawan, Ali, and Rinawati. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikainya Pada Loyalitas Mahasiswa." 10(2): 119–31.
- Qomariah, Nurul. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 10(177–187).
- . 2015a. *Bank Dan LKL*. Jember: Cahaya Ilmu.
- . 2015b. *Marketing Adactive Strategy*. Jember: CV. Cahaya Ilmu.
- Sugiarto, Dimas. 2015. "Analisis Harapan Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi Wisma Tropodo." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 4(6).
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- . 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.