

## Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah

Meldi Manuhutu<sup>1</sup>, Zany Irayati Aunalal<sup>2</sup>, Maudy Tanihatu

Politeknik Negeri Ambon

Email: [1meldimanuhutu@gmail.com](mailto:meldimanuhutu@gmail.com), [2zanny\\_ira@yahoo.com](mailto:zanny_ira@yahoo.com), [3tanihatumaudymarla@yahoo.co.id](mailto:tanihatumaudymarla@yahoo.co.id)

Diterima : Januari 2021 Publish : Juni 2021

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan kepedulian dari kinerja customer service Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Ambon baik secara simultan ataupun secara Parsial. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sejumlah 150 sampel. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif dengan teknik analisis data regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan secara parsial hanya variabel ketanggapan yang pengaruhnya positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Ambon adalah sebesar 70% yang berarti pengaruhnya sangat kuat sedangkan 30% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.*

### ABSTRACT

*This study aimed to determine the effect of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy from customer service performance to customer satisfaction at PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Ambon Branch Office both simultaneous and partialy. The sample used in this study was 150 samples. The research method used descriptive and quantitative methods with multiple linear regression data analysis techniques. The results of this study indicate that simultaneous tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy variables have a significant and positive effect on customer satisfaction and only partially responsiveness variable which have no significant effect on customer satisfaction. The influence of service quality variables on customer satisfaction at PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Ambon Branch is 70% that influence is very strong while the other 30% is influenced by the other variables.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.*

### PENDAHULUAN

Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam merealisasikan tujuannya tergantung kepada aktifitas yang dilakukan perusahaan dalam melaksanakan kegiatan pemasaran. Oleh karena itu strategi pemasaran mempunyai peranan yang sangat penting untuk keberhasilan perusahaan umumnya dan pada bidang pemasaran khususnya (Zainurossalamia, 2020). Memasuki era perdagangan bebas, kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Dengan demikian strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan harus memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan pelanggan yaitu melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan melambangkan suatu upaya pemenuhan permintaan dan

kebutuhan nasabah diiringi dengan keseksamaan penyampainnya agar menyamai harapan nasabah (Erpurin, 2019). Pengukuran kualitas pelayanan dan jasa dalam metode *Service Quality* (Servqual) dibagi atas lima dimensi utama yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*) (Hilmy Madjid Azizi, 2019); (Atmaja, 2018).

Salah satu jenis perusahaan yang harus terus melakukan peningkatan layanan adalah perusahaan perbankan. Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan persaingan yang ketat (Reksa Jayengsar, 2021). Bank dituntut harus bisa membuat nasabah merasa puas dengan memberikan pelayanan yang lebih baik (*service excellent*), mengingat Bank harus mampu untuk dapat mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat (Mokoagouw, 2018).

Saat ini di Indonesia ada dua jenis perbankan yang saling bersaing satu sama lain dalam merebut perhatian pasar, yaitu perbankan syariah dan perbankan konvensional. Salah satu bank konvensional yang ada yaitu Bank Tabungan Negara atau yang lebih dikenal sebagai BTN. Bank Tabungan Negara telah memiliki beberapa kantor cabang, salah satunya PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Ambon yang berdiri sejak tahun 1990. Ketika beroperasi, bank membutuhkan karyawan yang berkualitas yang harus ada dalam manajemen baik yang berhubungan langsung dengan nasabah maupun tidak (Yunni Rusmawati DJ, Bhiastika Ristyanadi, 2018). Untuk melayani nasabahnya, PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk Kantor Cabang Ambon memiliki 2 unit pelayanan yaitu *Front Liner* dan *Back Office*. Pada bagian *front liner* terdapat *teller*, *Customer service*, *Loan Service*, *Secretaris*. Sedangkan pada bagian *Back Office* terdapat *Transaction processing*, *General Banking Administration*, *Funding*, *Lending*, *Accounting*.

Dalam penelitian ini pula dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Alvi Naslia (2019) menuliskan penelitian dengan judul Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam). Data penelitian ini menggunakan data primer yang disebarkan melalui angket atau kuesioner pada 95 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah model regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan tingkat signifikan 5%. Hasil uji secara parsial dan determinas imenunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Reksa Jayengsari, dkk (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BJB KCP Cipanas. Populasi pada penelitian ini yaitu nasabah Bank BJB KCP Cipanas, dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Sedangkan alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana (*simple regression analysis*). Hasil analisis penelitian menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB KCP Cipanas.

Kedua penelitian terdahulu tersebut menganalisis variable yang sama dengan penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan *customer service* kepada kepuasan nasabah, namun penelitian terdahulu tersebut hanya menganalisis pengaruh dengan menggunakan regresi linear sederhana. Obyek penelitian yang diambil pula memiliki karakteristik yang sangat berbeda. Hasil dari kedua penelitian tersebut adalah pengaruh pelayanan secara umum sebagai variable bebas terhadap kepuasan nasabah sebagai variable terikat. Responden yang digunakan juga hanya sekitar 95-100 sampel. Penelitian terdahulu tersebut terbatas dalam hasil yang diberikan. Sehingga, obyek penelitian tentu belum bisa merasakan manfaat signifikan dengan secara detail mengetahui komponen apa saja yang perlu ditingkatkan.

Penelitian yang dilakukan saat ini melibatkan 150 sampel dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Penelitian ini akan menganalisis pengaruh setiap variable bebas terhadap variable terikat baik secara parsial maupun simultan untuk menjawab 6 (enam) dugaan atau hipotesis yaitu H1 untuk menguji pengaruh *Tangibel* (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y), H2

untuk menguji pengaruh *Reliability* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y), H3 untuk menguji pengaruh *Responsiveness* (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y), H4 untuk menguji pengaruh *Assurance* (X4) terhadap kepuasan nasabah (Y), H5 untuk menguji pengaruh *Empathy* (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) dan H6 untuk menguji pengaruh X1, X2, X3, X4, X5 secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dengan pengujian ini pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Ambon dapat lebih mudah meningkatkan layanannya kepada nasabah sesuai variable yang diuji, terkhususnya layanan yang diberikan oleh *customer service*.

*Customer service* sebagai salah satu garis terdepan pada dunia perbankan harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan lebih loyal lagi terhadap bank tersebut (Marlius & Putriani, 2020). Kepuasan nasabah merupakan hal yang dapat ditentukan nasabah berdasarkan pelayanan dan penyediaan produk Bank kepada nasabah (Ria Octavia, 2019). Pelanggan seringkali tidak loyal disebabkan oleh adanya pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan (Irmandha, 2016).

Berdasarkan pengamatan, ada saja keluhan nasabah terhadap kinerja petugas *customer service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Ambon. Hal yang sering terjadi adalah ketidak telitian pegawai dalam bekerja seperti salah menulis nama nasabah pada form, lupa meminta tanda tangan nasabah, salah menulis no kartu ATM ketika registrasi pembuatan ATM. Akibat dari hal tersebut membuat pegawai harus bolak-balik yang juga membutuhkan tenaga atau menelepon petugas lainnya yang mengakibatkan penggunaan waktu tidak efisien. Adapun keluhan lain yaitu lamanya proses pelayanan dan kurangnya pengetahuan terhadap produk-produk bank. Padahal sebagai petugas *front liner* mereka harus mampu menguasai seluruh produk bank agar ketika ditanya mereka tidak kebingungan. Selain itu pegawai *customer service* kurang ramah dan sabar dalam melayani nasabah, sebab pelayanan yang kurang memuaskan dapat membuat nasabah kesal. Bahkan lebih parahnya lagi nasabah bisa saja memutuskan hubungannya dengan pihak bank.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Ambon, strategi yang sudah dilakukan oleh pihak bank adalah dengan mengadakan kamis belajar dan perlombaan pelayanan antar bank BUMN. Namun apakah dengan strategi tersebut kualitas pelayanannya sudah meningkat yang juga berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah?

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, untuk mempermudah pemahaman terhadap permasalahan yang ada, serta mempermudah pembahasan agar lebih terarah dan mendalam sesuai dengan sasaran maka penulis ingin melakukan penelitian dengan topik: “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah**” dengan studi kasus Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Ambon.

## METODE PENELITIAN

Jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang berasal dari penyebaran angket kepada nasabah. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, KC Ambon, penelitian terdahulu, jurnal, buku yang terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kepustakaan dan penelitian lapangan. Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif dengan Teknik analisis data regresi linier berganda. Analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel-variabel (Latifatul Hikmah, 2017). Selanjutnya, Ogi (2018) menyebutkan bahwa analisis regresi linear berganda ialah sebuah cara statistik pada umumnya dipergunakan menganalisis keterkaitan variabel dependen bersama independen. Hal ini menggunakan rumus Riduwan dan Akdon (2007).

Berikut ini adalah persamaannya :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n + e$$

Ket :

bo	=	Intersef
$b_1, b_2, b_3, b_n$	=	Koefisien regresi variabel independent
Y	=	Variabel dependent
$X_1, X_2, X_3, X_n$	=	Variabel independent
e	=	Variabel gangguan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data Responden

**Tabel 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	81	54%
Perempuan	69	46%
Jumlah	150	100%

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh jenis kelamin laki- laki dibandingkan perempuan.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Menurut Usia**

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
< 20 tahun	19	13%
20-29 tahun	59	39%
30-39 tahun	33	22%
40-49 tahun	30	20%
> 50 tahun	9	6%
Jumlah	150	100%

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia 20 sampai 29 tahun, selanjutnya berusia antara 30 sampai 39 tahun, berusia antara 40 sampai 49 tahun, berusia dibawah 20 tahun, dan yang paling sedikit berusia lebih dari 50 tahun.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
SD	-	-
SMP	-	-
SMA/SMK	75	50%
Diploma	22	15%
S1	39	26%
Lainnya	14	9%
Jumlah	150	100%

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh lulusan SMA/ SMK, kemudian Sarjana (S1), Diploma, dan yang paling sedikit pendidikan terakhir lainnya.

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas & Uji Reliabilitas**

Variabel	Hasil Uji Validitas		Hasil Uji Reliabilitas			
	Tangibel (X1)	Pearson Correlation	1	Cases	Valid	150
	Sig. (1-tailed)		Excluded <sup>a</sup>		0	.0
	N	150	Total		150	100.0
Reliabilit y (X2)	Pearson Correlation	.560**				
	Sig. (1-tailed)	.000				
	N	150				
Responsi venes (X3)	Pearson Correlation	.589**				
	Sig. (1-tailed)	.000				
	N	150				
Assuranc e (X4)	Pearson Correlation	.596**				
	Sig. (1-tailed)	.000				
	N	150				
Emptahy (X5)	Pearson Correlation	.462**				
	Sig. (1-tailed)	.000				
	N	150				
Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	.618**				
	Sig. (1-tailed)	.000				
	N	150				

Berdasarkan tabel 4 tersebut, hasil pengujian menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai taraf signifikansi kurang dari 0,05 serta nilai *pearson correlation* bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan dari variabel-variabel tersebut valid untuk digunakan dalam penelitian. Tabel tersebut juga menunjukkan bahwa masing-masing variabel nilai item pertanyaannya 100% *valid* dan 0% *exclude* sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dari variabel-variabel tersebut reliabel atau handal.

**Uji Hipotesis dan Pembahasan**

- a. Analisis Regresi Berganda (Secara Simultan)

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Secara Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	706.132	5	141.226	67.197	.000 <sup>b</sup>
	Residual	302.641	144	2.102		
	Total	1008.773	149			
a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)						
b. Predictors: (Constant), Emptahy (X5), Tangibel (X1), Responsivenes (X3), Reliability (X2) , Assurance (X4)						

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai F = 67.197, dengan signifikasi (sig) 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

b. Analisis Regresi Linear Berganda (Secara Parsial)

**Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Secara Parsial**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-2.214	1.240		-1.786	.076		
	Tangibel (X1)	.280	.083	.199	3.370	.001	.598	1.672
	Reliability (X2)	.258	.072	.310	3.603	.000	.282	3.548
	Responsiveness (X3)	.019	.107	.015	.173	.863	.291	3.437
	Assurance (X4)	.294	.107	.244	2.751	.007	.265	3.769
	Empathy (X5)	.253	.095	.199	2.659	.009	.371	2.698

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian diatas, maka model regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = -2,214 + 0,280 X_1 + 0,258 X_2 + 0,019 X_3 + 0,294 X_4 + 0,253 X_5$$

Sedangkan berdasarkan nilai signifikansi dari tabel diatas, nilai yang tidak lebih kecil dari probabilitas 0,05 hanya pada variabel *responsiveness* yang berarti pengaruh variabel bebas tersebut tidak signifikan. Sedangkan variable lainnya yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh positif secara signifikan.

**Tabel 7. Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 <sup>a</sup>	.700	.690	1.4497

a. Predictors: (Constant), Emptahy (X5), *Tangibel* (X1), Responsiveness (X3), Reliability (X2) , Assurance (X4)

Variabel bebas yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 70% sedangkan 30% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini.

**Hasil Pengujian Hipotesis**

Dari penjelasan pada tabel di atas dapat diketahui beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil statistic uji t untuk variabel *tangibel* diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (sig<0,05), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh variable *tangible* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk Kantor Cabang Ambon” diterima. Hasil yang diperoleh pula menjelaskan bahwa variable ini berpengaruh positif dan signifikan.
2. Hasil statistic uji t untuk variabel *reliability* diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (sig<0,05), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka hipotesis 2 (H2) yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh variable *reliability* terhadap kepuasan nasabah PT.

- Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk Kantor Cabang Ambon” diterima. Hasil yang diperoleh pula menjelaskan bahwa variable ini berpengaruh positif dan signifikan.
3. Hasil statistic uji t untuk variabel *responsiveness* diperoleh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (sig<0,05), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka hipotesis 3 (H3) yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh variable *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk Kantor Cabang Ambon” diterima. Hasil yang diperoleh pula menjelaskan bahwa variable ini berpengaruh positif namun tidak signifikan.
  4. Hasil statistic uji t untuk variabel *Assurance* diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (sig<0,05), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka hipotesis 4 (H4) yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh variable *Assurance* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk Kantor Cabang Ambon” diterima. Hasil yang diperoleh pula menjelaskan bahwa variable ini berpengaruh positif dan signifikan.
  5. Hasil statistic uji t untuk variabel *Emphaty* diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (sig<0,05), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif, maka hipotesis 5 (H5) yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh variable *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk Kantor Cabang Ambon” diterima. Hasil yang diperoleh pula menjelaskan bahwa variable ini berpengaruh positif dan signifikan.
  6. Hasil statistic uji f secara simultan diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (sig<0,05) dan nilai f hitung lebih besar dari f tabel, maka hipotesis 6 (H6) yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh variable kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk Kantor Cabang Ambon” diterima. Hasil yang diperoleh pula menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan.

Hasil temuan dalam penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak Bank BTN untuk meningkatkan pelayanan *customer service* dengan memperhartikan pengaruh dari setiap variable. Hal ini penting, agar pada akhirnya tujuan pelayanan yang dilakukan dapat tepat sasaran dan semakin optimal.

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

Dari analisis yang dilakukan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* untuk menilai kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Ambon, terdapat empat dimensi yang berpengaruh positif dan signifikan yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty* sedangkan dimensi *responsiveness* berpengaruh positif namun tidak signifikan. Keempat dimensi tersebut secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 70% sedangkan sisa 30% dipengaruhi oleh variabel lain.

### Saran

Untuk mengatasi masalah yang dihadapi *customer service* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Ambon, maka yang harus dilakukan pihak manajemen maupun *customer service* adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada serta menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang telah ditawarkan seperti mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa, mendidik konsumen tentang jasa, menindak lanjuti jasa. Selanjutnya, untuk peneliti lainnya dapat mengembangkan penelitian berikut dengan menambahkan variable lain yang berhubungan dengan kepuasan nasabah selain faktor yang telah diteliti dalam penelitian ini.

### Keterbatasan

Penelitian ini bersifat studi kasus dengan responden hanya di satu tempat saja sehingga tentu hasil yang ditampilkan relatif terbatas pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Ambon dan tidak dapat digeneralisir pada seluruh nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Namun, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah untuk mendukung penelitian-penelitian lain yang serupa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon, Riduwan. 2007. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Bandung: Alfabeta.
- Alvi Naslia. 2019. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Darussalam). Skripsi. Repository of UIN Ar-Raniry. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/8505/1/Alvi%20Naslia.pdf>
- Atmaja, J. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. Jurnal Ecodemica, 2 (1), 49–63. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/2713/pdf>
- Dr. Saida Zainurossalamia ZA, M.Si. 2020. Manajemen Pemasaran (Teori dan Strategi). Cetakan Pertama: Juni 2020. ISBN: 978-623-94022-2-8. Forum Pemuda Aswaja, Nusa Tenggara Barat. <https://repository.unmul.ac.id/bitstream/handle/123456789/5566/BUKU%20SAIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Erpurin, W. 2019. Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel éL Royale Bandung. JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam), 7 (2), 181. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v7i2.1253>
- Irlanda. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Latifatul Hikmah. 2017. Pengaruh Corporate Social Responsibility, Service Quality dan Marketing Mix Terhadap Corporate Image pada Baitul Maal Wa Tamwil Pahlawan Tulungagung. Skripsi. IAIN Tulungagung. Institutional Repository. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5123/6/BAB%20III.pdf>.
- Madjid Azizi, Hilmy. 2019. Analisis Servqual Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Pada Pt. Buah Candra Dewi. Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Jember. <http://repository.unmuhjember.ac.id/6358/>
- Marlius, D., & Putriani, I. 2020. Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service. Jurnal Pundi, 3(2), 111. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.151>
- Mokoagouw. 2018. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen. Vol 6, No 3 (2018). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/20142>
- Octavia, R. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. Jurnal Manajemen Pemasaran, 13 (1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35>
- Ogi, I. W. J. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt . Bank Sulut Go Cabang Utama Manado Analysis of Effect of Quality of Service and Saving Product To Customer. 6 (2), 1038–1047.
- Reksa Jayengsari, Rani Yunita, Sri Maloka. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB Kcp Cipanas. Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah. Vol. 01, No. 01 Maret 2021, hlm. 11-24. <https://jurnal.unsur.ac.id/ar-rihlah/article/view/1291>.
- Yunni Rusmawati DJ, Bhiastika Ristyanadi. 2018. Analisis Pelayanan CS ( Customer Service ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. Jurnal EKBIS. Vol. XIX. No. 1. Edisi Maret 2018. [https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/ekbis/article/view/141/pdf\\_6](https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/ekbis/article/view/141/pdf_6)