

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DI PT. BANK SUMSEL BABEL CABANG PEMBANTU  
KM. 12 KOTA PALEMBANG**

**OLEH :**

**DWI INDAH S. : 19.11.116  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA**

**ABSTRACT**

*Dwi Indah.S, 2023, The Influence of Customer Service Quality on Customer Satisfaction at PT Bank Sumsel Babel Sub Branch Km.12 Palembang City, Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA). Main Supervisor (I) namely Mr. H.Suparman, S.Sos., S.Pd.i., M.Sc. and Assistant Supervisor (II) Mr. Ir.H.Heru Adi Putranto, M.Si.*

*The aim of this research is whether there is a significant influence between customer service quality and satisfaction. The independent variable in this research is service quality. The dependent variable in this research is customer satisfaction. The research method was carried out using observation techniques, questionnaires, literature study and documentation. The research uses a quantitative approach. Data analysis was carried out using the analysis used to test the hypothesis regarding whether there is an influence of customer service quality on customer satisfaction at PT. Bank Sumsel Babel Sub Branch Km. 12 Palembang City.*

*Service quality is very important, not just service but there must be distinguishing characteristics. Customer satisfaction is a continuation of creating customer loyalty by using the facilities and services provided by the company, so that they remain customers of the company.*

*The results of the research conducted by the author show that there is a significant and positive relationship between Customer Service Quality and Customer Satisfaction at PT.Bank Sumsel Babel, KM.12 Sub-Branch, Palembang City. From the results of the questionnaire data collection scores, customer service quality showed a value of 76.05% and customer satisfaction showed a value of 86.55.*

*Based on the results of the analysis and conclusions in the Conclusions and Suggestions Chapter, the author makes the following suggestions: for Customer Service to improve service quality, especially during working hours, not only 1 more person is at the counter but hopes that 2 Customer Service people will be at the counter to serve so that customers do not pile up due to long waiting queues for service.*

**Keywords: Customer Service, Customer Satisfaction**

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah Undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip

pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Penyelenggara pelayanan publik atau Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi,

lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Pengertian Bank Menurut Kasmir (2014:14) dalam bukunya Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito.

Bank memiliki fungsi intermediasi yaitu mempunyai fungsi dalam menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan dan produk penghimpunan dana lainnya serta menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit yang dapat menghidupkan kegiatan ekonomi suatu negara. Perbankan merupakan inti dari sistem keuangan setiap negara. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Dengan memberikan kredit kepada sektor perekonomian, bank melancarkan arus barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Bank merupakan pemasok dari Sebagian besar uang beredar yang digunakan sebagai alat pembayaran, sehingga mekanisme kebijakan moneter dapat berjalan. Hal tersebut menunjukkan bahwa bank merupakan suatu lembaga keuangan yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan perekonomian dan perdagangan (Suyatno et al, 1994 dalam Nova Natalia2013).

Bank Sumsel Babel adalah salah satu bank di Indonesia dengan nama perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bank Belitung, yang berkantor pusat di Jl. Gubernur H. Ahmad Bestari, No. 07 Kelurahan Silaberanti, Kecamatan Seberang Ulu I, Jakabaring, Palembang, Sumatera Selatan.

Bank Sumsel Babel ini merupakan salah satu Bank Daerah paling berkembang di Indonesia,

terbukti dengan banyaknya penghargaan dan penilaian baik dari berbagai lembaga. Hasil audit tahun 2008 oleh Bank Indonesia juga menempatkan Bank Sumsel Babel sebagai bank dengan peringkat kesehatan BK II yang berarti bank sehat.

Kepuasan nasabah merupakan kelanjutan agar terciptanya loyalitas nasabah itu menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan perusahaan, untuk tetap setia jadi nasabah dari perusahaan tersebut. Kepuasan nasabah itu dapat diraih dengan pelayanan yang memuaskan sesuai harapan nasabah bahkan melebihi dari harapannya. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus dapat membaca apa kebutuhan nasabah untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah yang sangat tinggi.

Hasil observasi awal diketahui adanya Fenomena yang menunjukkan Masih belum optimalnya pelayanan di Bank Sumsel KCP KM 12 dikarenakan belum optimalnya Jumlah SDM Sebagai *Costumer Service* yang hanya berjumlah 2 orang dan, kedisiplinan pegawai juga masih belum optimal dapat dilihat saat jam kerja, hanya 1 pegawai CS yang berada di counternya, padahal CS tersebut sedang tidak melayani nasabah namun meninggalkan Counternya saat nasabah ramai, hal ini membuat antrian bertambah panjang. Lalu sarana dan Prasarana Seperti kursi untuk Nasabah di ruang tunggu yang belum cukup menampung banyaknya Nasabah sehingga ketika Nabah ramai, sebagian terpaksa berdiri ruang tunggu dan juga ada yang berdiri di *lobby*.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM. 12 Palembang”**.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang dijelaskan diatas maka dapat ditarik suatu rumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Customer Service* di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km.12 Palembang?
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km.12 Palembang?
3. Seberapa besar Pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km.12 Palembang?

## Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas Pelayanan *Customer Service* di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km.12 Palembang
2. Untuk Mengetahui kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km.12 Palembang
3. Untuk Menguji Seberapa besar Pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sumsel Babel

## Hipotesis

Hipotesis adalah asumsi sementara dan belum ada kebenarannya. Hipotesis sendiri masih dalam bentuk pernyataan mengenai dugaan sementara dan masih dalam bentuk benar atau salah. Hal ini dikarenakan hal tersebut masih berdasarkan teori-teori yang ada, belum berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan dan bukan berdasarkan data, sehingga masih belum diketahui kebenarannya. Maka, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

**Hipotesis nol (Ho):** Diduga tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah.

**Hipotesis alternatif (Ha) :** Diduga ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Hipotesis alternatif (Ha), diduga ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km.12 Palembang.

## Kriteria Penguji Hipotesis

Kesimpulan dari kriteria penguji hipotesis ini ada 2 pilihan, menerima atau menolak hipotesis. Tentunya dengan menggunakan perumusan seperlunya agar dapat menentukan satu pilihan yang mudah dilakukan dan lebih terperinci.

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Pengertian Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:849), "Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang." Sementara itu, Surakhmad (1982:7) menyatakan bahwa pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan terhadap

apa-apa yang ada di sekelilingnya. Jadi, dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada di sekitarnya. Sedangkan menurut Badudu Zain (1996:1031), Pengaruh adalah hal yang membuat sesuatu terjadi dan daya nya yang memiliki hal yang menjadi penting sehingga dapat dikatakan membuat sebuah perubahan yang signifikan.

### Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hak yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika). Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*). (Sinambela, 2011:6)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada masyarakat melebihi atau paling tidak sesuai dengan standarisasi kualitas pelayanan. Selaras dengan pengertian tersebut, kualitas menurut Garvin dan Davis dalam Nasution (2015:3) adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses, dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan ataupun konsumen.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Harbani Pasolong (2011:132) adalah

1. kesesuaian dengan persyaratan/tuntunan,
2. kecocokan pemakaian,
3. perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan,
4. bebas dari kerusakan,
5. pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak

awal dan setiap saat,

6. melakukan sesuatu secara benar semenjak awal,
7. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Definisi tersebut mengkonfirmasi bahwa dalam suatu kualitas ada sebuah ukuran atau takaran tertentu yang dijadikan acuan bagi sebuah produk jasa. Kualitas sesuatu produk ditentukan dari tolak ukur tersebut. Dikatakan berkualitas apabila telah sesuai atau mencapai ukuran dimaksud, tapi jika tidak sesuai berarti produk tersebut kurang atau tidak berkualitas.

### Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan pemerintah ataupun swasta yang bertujuan untuk memberi pelayanan kepada masyarakat dengan ataupun tanpa bayaran sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Menurut Mahmudi dan Hardiyansyah (2005: 205-210), pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasi ke dalam 2 kategori yaitu :

1. Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan dasar yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Seperti kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

#### a. Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar.

#### b. Pendidikan Dasar

Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah pendidikan dasar. Oleh karena itu, tidak berlebihan apabila dikatakan, "Jika kita ingin mengetahui bangsa ini tiga puluh atau lima puluh yang akan datang, maka lihatlah anak-anak Sekolah Dasar kita sekarang".

#### c. Bahan Kebutuhan Pokok

Dalam hal ini penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

2. Pelayanan umum adalah pelayanan selain pelayanan kebutuhan dasar, yang diberikan sebagai instansi penyedia pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Seperti pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

#### a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pembuatan KTP, KK, Sertifikat Tanah, dan Akta Kelahiran.

#### b. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jasa barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih dan lain-lain.

#### c. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, dan sanitasi lingkungan.

### Prinsip-prinsip Penyelenggaraan dan Standar Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Peraturan Menteri Resert, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik di Kementerian Resert, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, (1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, (2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelayanan publik, (3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik

dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
  5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberi rasa aman dan kepastian hukum.
  6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
  8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
  9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
  10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi fasilitas yang mendukung, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.
- Adapun asas-asas pelayanan publik tersebut adalah :
- a. Kepentingan umum.
  - b. Kepastian Hukum.
  - c. Kesamaan Hak.
  - d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.
  - e. Keprofesionalan.
  - f. Partisipatif.
  - g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
  - h. Keterbukaan.
  - i. Akuntabilitas.
  - j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
  - k. Ketepatan Waktu.
  - l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan
- Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :
- a. Dasar Hukum.
  - b. Persyaratan.
  - c. Sistem, mekanisme, dan prosedur.
  - d. Jangka waktu penyelesaian.
  - e. Biaya/tarif.
  - f. Produk pelayanan
  - g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.

h. Kompetensi pelaksana.

i. Pengawasan internal.

j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

k. Jumlah pelaksana.

l. Jaminan pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011:28), dan ditambah materi muatan dikutip rancangan undang-undang tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik sebagai berikut : dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, pengawasan intern, pengawasan extern, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta jaminan pelayanan.

### Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kualitas sangat ditentukan dari perspektif yang digunakan. Menurut Trilestari dalam Hardiyansyah (2011:35), pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow & Uttal dalam Hardiyansyah (2011:35), yaitu "Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*)". Kotler (1997:49) mengatakan bahwa *quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*. "Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat". Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml *et al* dalam Hardiyansyah (2011:40-41), mengatakan bahwa : SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang

“sangat baik”. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk dimensi *tangibel* (berwujud), terdiri atas indikator :

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
3. Kemudahan dalam proses pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
5. Kemudahan akses pelayanan dalam permohonan pelayanan.
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk dimensi *reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator :

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk dimensi *responsiveness* (ketanggapan), terdiri atas indikator :

1. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
6. Semua keluhan direspon oleh semua petugas.

Untuk dimensi *assurance* (jaminan), terdiri atas indikator :

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Untuk dimensi *empathy* (empati), terdiri atas indikator :

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
2. Petugas melayani dengan sikap ramah.
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

## Pengertian Customer Service

Menurut Griffin (2007:31) Definisi *customer* itu berasal dari kata *custom*, yang didefinisikan sebagai membuat sesuatu menjadi kebiasaan itu terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu. Tanpa adanya hubungan yang kuat dan pembelian berulang, orang tersebut bukanlah pelanggan anda, ia adalah pembeli. Pelanggan sejati tumbuh seiring dengan waktu.

Kasmir dalam bukunya Etika customer service (2004), memberikan pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

## Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Amir dalam Tambrin (2010:64), kepuasan nasabah adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah.

## Manfaat Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono (2005) kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya :

1. Hubungan antara perusahaan dan para nasabahnya menjadi baik.
2. Mendorong terciptanya loyalitas nasabah.
3. Memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
4. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata nasabah.

## Faktor Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Imam (2011:19-20), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Fitur produk dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan terhadap fitur produk dan jasa. Untuk jasa perbankan, fitur yang meliputi karyawan yang sangat membantu dan sopan, ruang transaksi yang nyaman, serana pelayanan yang menyenangkan, dan sebagainya.
2. Emosi pelanggan. Emosi juga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa. Emosi ini dapat stabil, seperti

keadaan pikiran atau perasaan atau kepuasan hidup. Pikiran atau perasaan pelanggan (good mood atau bad mood) dapat mempengaruhi respon pelanggan terhadap jasa.

3. Atribusi untuk keberhasilan atau kegagalan jasa. Atribusi penyebab yang dirasakan dari suatu peristiwa mempengaruhi persepsi dari kepuasan.
4. Persepsi terhadap kewajaran dan keadilan (equity and fairness). Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan keadilan.
5. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain. Misalnya, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan.

### Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono (2005, p366) terdapat beberapa konsep inti mengenai objek pengukuran kepuasan nasabah, yakni :

1. Kepuasan nasabah keseluruhan  
Cara yang paling sederhana dalam mengukur kepuasan nasabah adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa tertentu. Ada dua proses dalam pengukurannya, yaitu mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan dan menilai serta membandingkannya dengan tingkat kepuasan nasabah keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.
2. Harapan  
Dalam konsep ini, kepuasan nasabah diukur berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual perusahaan.
3. Minat pembelian ulang  
Kepuasan nasabah diukur dengan menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan tersebut.
4. Kemudahan  
Faktor kemudahan yang dimaksudkan adalah kemudahan nasabah dalam mendapatkan produk atau jasa tersebut. Nasabah akan semakin puas apabila relatif mudah dijangkau, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk maupun layanan.  
Dalam mengukur kepuasan nasabah, tidak hanya dengan melihat nasabah senang tetapi ada juga ukuran-ukuran yang diperlukan untuk mengetahui apakah konsumen tersebut benar-benar

puas. Seperti halnya mengenai pengaduan dan saran, tentunya perusahaan perlu memudahkan nasabah untuk memberikan saran dan keluhan mengenai masalah yang dihadapinya terhadap perusahaan itu sendiri.

### Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan pelanggan

Menurut Irawan (2003: 24) terdapat 3 dimensi kepuasan pelanggan, yaitu ;

- a. *Satisfaction Toward Quality* (Kepuasan terhadap kualitas), yaitu kepuasan terhadap kualitas produk dan untuk servis industri, kualitas merujuk kepada kualitas pelayanan.
- b. *Satisfaction Toward Value* (Kepuasan Terhadap Nilai), yaitu kepuasan terhadap harga dengan tingkat kualitas yang diterima.
- c. *Perceived Best* (Persepsi Baik), yaitu untuk mengetahui keyakinan apakah merek produk yang digunakan adalah yang terbaik kualitasnya dibandingkan dengan merek produk pesaing lainnya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi kepuasan pelanggan meliputi *Satisfaction Toward Quality*, *Satisfaction Toward Value*, dan *Perceived Best*. Dimensi kepuasan pelanggan tersebut akan digunakan sebagai tolak ukur dalam pembuatan skala psikologis.

## C. PROSEDUR PENELITIAN

### 1. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:8), metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan sifatnya, maka penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat asosiatif yaitu suatu penelitian yang menggambarkan Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km.12 Palembang.

### 2. Variabel Penelitian

Menurut Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah (2005:67), variabel dalam penelitian kuantitatif dapat dibedakan menjadi 2, yaitu :

1. Variabel bebas (*independent variabel*) adalah suatu variabel yang ada atau mendahului variabel terikatnya. Variabel ini menjadi fokus

atau topik penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel indenpenden adalah Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X)

2. Variabel terikat (*dependent variabel*) adalah variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y)

### 3. Definisi Operasional

Menurut Masri Singarimbun, definisi operasional adalah suatu petunjuk pelaksanaan

bagaimana caranya mengukur suatu variabel. menurut Zeithaml (1990:21-22) untuk menyatakan kualitas pelayanan disederhanakan menjadi 5 macam yaitu *tangible* (terlihat/terjamah), *reliable* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Adapun indikator-indikator variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel Operasional Variabel**

| No | Variabel X                                                                  | Indikator                                   | Sub Indikator                                                                                    | Skala  | No Kusioner |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|
| 1  | Kualitas Pelayanan (X)<br>Ziethaml <i>et al</i> dalam Hardiansyah (2011:46) | <i>Tangibel</i> (berwujud)                  | Ruang tunggu pelayanan<br>Loket pelayanan<br>Penampilan petugas pelayanan<br>Kecermatan          | Likert | 1-3         |
|    |                                                                             | <i>Reability</i> (kehandalan)               | Standar Pelayanan<br>Kemampuan/keahlian penggunaan alat bantu                                    | Likert | 4-6         |
|    |                                                                             | <i>Responsiviness</i> (respon/ tanggapan)   | Merespon setiap permohonan<br>Cepat, cermat, ketetapan waktu<br>Merespon setiap keluhan          | Likert | 7-9         |
|    |                                                                             | <i>Assurance</i> (jaminan)                  | Jaminan tepat waktu, biaya, legalitas<br>Kepastian biaya                                         | Likert | 10-11       |
|    |                                                                             | <i>Empathy</i> ( empati )                   | Mendahulukan kepentingan pemohon<br>Sikap ramah, sopan santun<br>Tidak deskriminatif, menghargai | Likert | 12-14       |
|    |                                                                             | Harapan (Expectations)                      | Kualitas Produk                                                                                  | Likert | 15          |
|    |                                                                             | Perbuatan (Performance)                     | Kualitas Pelayanan                                                                               | Likert | 16          |
|    |                                                                             | Perbandingan (Comparison)                   | Keyakinan terhadap jaminan yang diberikan<br>Kepuasan Terhadap Harga                             | Likert | 17-18       |
|    |                                                                             | Penegasan (Confirmation Or Disconfirmation) | Keyakinan Merk yang digunakan                                                                    | Likert | 19          |
|    |                                                                             | Ketidaksesuaian (Discrepancy)               | Transaparan terhadap harga                                                                       | Likert | 20          |
| 2  | Kepuasan Nasabah (Y)<br>Wilkie (2008:27)                                    |                                             |                                                                                                  |        |             |

### Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80), populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah semua total nasabah aktif yang mengunjungi PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km.12 untuk melakukan suatu keperluan di bagian *Customer Service* yaitu 140 orang.

#### 2. Sampel

Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan sumber dana, maka peneliti mengambil sampel dengan cara Sampling Insidental. Menurut Sugiyono

(2014:81), “ sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik tertentu”.

Jadi Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini peneliti merujuk pada tabel jumlah sampel berdasarkan tabel krejcie dan morgan yaitu apabila jumlah populasinya 140 maka taraf kepercayaan 95% yaitu sebanyak 103 orang. Maka sampel penelitian adalah sebanyak 103 sampel.

### Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2014:156) bahwa pengumpulan dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dengan menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber

data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu :

1. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Sugiyono, 2014:160).
2. Penyebaran kuisioner (angket) yaitu peneliti memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang berhubungan dengan permasalahan yang ada di dalam penelitian untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:162)
3. Literatur (buku) adalah bahan bacaan yang dipakai dalam berbagai macam aktivitas baik secara intelektual ataupun rekreasi untuk memperoleh informasi yang akurat.
4. Dokumentasi adalah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus tulisan, foto, buku dan sebagainya

### Teknik Uji Coba Instrumen

Instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengungkap aspek yang ingin diteliti dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2016) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata seperti : sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban ini dapat diberi skor pada setiap pernyataan dengan kategori sebagai berikut:

**Tabel Skala Bobot Penilaian**

| No. | Kriteria Penilaian | Skor |
|-----|--------------------|------|
| 1.  | Sangat Baik        | 4    |
| 2.  | Baik               | 3    |
| 3.  | Kurang Baik        | 2    |
| 4.  | Tidak Baik         | 1    |

Penelitian dengan menggunakan suatu instrumen yang tentunya instrumen tersebut harus dalam keadaan valid dan realibel karena terkadang instrumen akan menurun keakuratannya didalam melakukan pengukuran sehingga harus ditera sebelum digunakan.

### Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas Koefisien Korelasi Rank Spearman (Iqbal Hasan, 2016 : 236). Kekuatan dari korelasi juga ikut menentukan signifikansi hubungan dari dua variabel yang dilakukan uji ini. Ketika nilai sig (2 tailed) berada kurang dari rentan 0,05 atau 0,01, maka hubungan dikatakan signifikan. Sedangkan pada saat nilai sig (2 tailed) berada lebih dari rentang tersebut maka hubungan dikatakan tidak berarti. Arah korelasi dapat dilihat di hasil bagaimana angka koefisien korelasi dan biasanya nilai yang dihasilkan berada pada rentang -1 sampai dengan 1. Ketika nilai koefisien korelasi memiliki nilai negatif maka hubungan tidak searah sedangkan ketika bernilai positif maka hubungan searah.

Untuk menghitung koefisien korelasi bank, dapat digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Nilai pengamatan dari dua variabel yang diukur hubungannya diberi rangking. Pemberian rangking dimulai dari data terbesar atau terkecil. Jika rangking-rangking sama, diambil rata-rata.
- b. Setiap pasangan rangking dihitung perbedaannya.
- c. Perbedaan setiap pasang ranking tersebut dikuadratkan dan dihitung jumlahnya.
- d. Nilai rs dihitung dengan rumus diatas.

### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016:85).

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik

ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai  $r_{xx}$  mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika  $\geq 0.700$ .

## Teknik Analisis Data

### 1. Uji Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif Ghozali (2018: 19) menyatakan bahwa statistik deskriptif memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness. Statistik deskriptif biasanya digunakan untuk menggambarkan profil data sampel sebelum memanfaatkan teknik analisis statistik yang berfungsi untuk menguji hipotesis. Statistik deskriptif dapat menjelaskan variabel-variabel yang terdapat didalam penelitian ini. Statistik deskriptif juga menyajikan ukuran-ukuran numerik yang sangat penting bagi data sampel. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS 23.0.

### 2. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan hubungan secara linier antara satu variabel independent (X) dengan analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent, apakah positif atau negatif dan

untuk memprediksi nilai dari variabel dependent apabila nilai variabel independent mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya interval dan rasio.

Rumus regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel dependent (nilai yang diprediksi)

X = Variabel independent

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisiensi regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

### 3. Uji Kepuasan Masyarakat Dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan analisis regresi sederhana.

Analisis pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan untuk mengukur Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 3 unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{5} = 0,20$$

Unsur memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang berisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai

karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.

**Tabel Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Kualitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat**

| Nilai Persepsi | Interval SKM | Interval konversi SKM | Kualitas Layanan | Kepuasan Masyarakat |
|----------------|--------------|-----------------------|------------------|---------------------|
| 4              | 3,26 – 4,00  | 81,26 – 100,00        | A                | Sangat Baik         |

|   |             |               |   |                   |
|---|-------------|---------------|---|-------------------|
| 3 | 2,51 – 3,25 | 62,51 – 81,25 | B | Baik              |
| 2 | 1,76 – 2,50 | 43,76 – 62,50 | C | Cukup Baik        |
| 1 | 1,00 – 1,75 | 25 – 43,75    | D | Sangat Tidak Baik |

Sumber : Peraturan Menpan RB No 14 Tahun 2017

## D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km. 12 Kota Palembang. Data-data yang terkumpul diolah melalui program *Statistical Packages For the Social Science (SPSS) 23.0 Version* dan menggunakan Skala Likert. Hasil atau keluaran data tersebut akan memberikan informasi yang kemudian akan dilakukan analisa dan

pembahasan. Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang diperoleh penulis dari lapangan. Adapun hasil dari penelitian ini sebagai berikut.

### Identitas Responden

Dalam penelitian ini terdapat karakteristik responden dikelompokkan kedalam kriteria yaitu berdasarkan jenis kelamin dan usia.

Berikut Hasil pengisian kuesioner oleh responden berdasarkan jenis kelamin pegawai dapat dilihat pada tabel :

**Tabel Jenis Kelamin Responden**

|       |           | Jenis Kelamin |         |               |                    |
|-------|-----------|---------------|---------|---------------|--------------------|
|       |           | Frequency     | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki-Laki | 41            | 39.8    | 39.8          | 39.8               |
|       | Perempuan | 62            | 60.2    | 60.2          | 100.0              |
|       | Total     | 103           | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS V.23

Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang, dan perempuan sebanyak 62 orang.

Usia dapat diartikan dengan lamanya

keberadaan seseorang diukur dalam satuan waktu dipandang dari segi kronologi, karakteristik responden usia ini diambil pada saat penelitian.

Berikut Hasil pengisian kuesioner responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel :

**Tabel Usia Responden**

|       |       | Usia      |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | <20   | 10        | 9.7     | 9.7           | 9.7                |
|       | 21-40 | 59        | 57.3    | 57.3          | 67.0               |
|       | >40   | 34        | 33.0    | 33.0          | 100.0              |
|       | Total | 103       | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber : Hasil Pengelolaan Data SPSS Versi 23.0

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan usia <20 Tahun berjumlah 10 orang. Usia 21-40 Tahun berjumlah 59 orang. Usia >40 berjumlah 34 orang.

### Teknik Uji Coba Instrumen

Dalam melakukan penelitian dengan menggunakan suatu instrumen, tentunya instrument tersebut harus dalam keadaan valid dan reliabel karena kadang-kadang instrument akan menurun keakuratannya didalam melakukan pengukuran jadi harus ditera sebelum digunakan. Adapun teknik uji coba instrument adalah sebagai berikut :

### Uji Validitas

Uji validitas instrumen digunakan untuk

mengetahui valid atau tidaknya suatu item pernyataan yang terdapat didalam kuesioner. Hasil dari uji validitas akan diuji kevalidannya dengan membandingkan antara  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dan uji signifikansi 5% (0,05). Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka item pernyataan dapat dikatakan valid, sedangkan jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka pernyataan dapat dikatakan tidak valid. Hasil uji validitas pada item pernyataan independent (Kualitas Pelayanan) dan variabel dependent (Kepuasan Nasabah) masing-masing dijabarkan sebagai berikut :

Hasil uji validitas instrumen terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X) dapat dilihat pada tabel:

**Tabel Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

| No | Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|----|------------|--------------|-------------|------------|
| 1  | X1         | 0,317        | 0,195       | Valid      |
| 2  | X2         | 0,252        | 0,195       | Valid      |
| 3  | X3         | 0,432        | 0,195       | Valid      |
| 4  | X4         | 0,641        | 0,195       | Valid      |
| 5  | X5         | 0,457        | 0,195       | Valid      |
| 6  | X6         | 0,486        | 0,195       | Valid      |
| 7  | X7         | 0,234        | 0,195       | Valid      |
| 8  | X8         | 0,744        | 0,195       | Valid      |
| 9  | X9         | 0,569        | 0,195       | Valid      |
| 10 | X10        | 0,489        | 0,195       | Valid      |
| 11 | X11        | 0,684        | 0,195       | Valid      |
| 12 | X12        | 0,681        | 0,195       | Valid      |
| 13 | X13        | 0,574        | 0,195       | Valid      |
| 14 | X14        | 0,439        | 0,195       | Valid      |

Berdasarkan hasil tabel uji validitas diatas, semua pernyataan variabel independent (Kualias Pelayanan) yang berjumlah 14 item pada kuesioner dapat dikatakan valid. Karena semua item

pernyataan diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ .

Hasil uji validitas instrumen terhadap variabel Kinerja pegawai (Y) dapat dilihat pada tabel :

**Tabel Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

| No | Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|----|------------|--------------|-------------|------------|
| 1  | Y1         | 0,539        | 0,195       | Valid      |
| 2  | Y2         | 0,466        | 0,195       | Valid      |
| 3  | Y3         | 0,518        | 0,195       | Valid      |
| 4  | Y4         | 0,500        | 0,195       | Valid      |
| 5  | Y5         | 0,401        | 0,195       | Valid      |
| 6  | Y6         | 0,330        | 0,195       | Valid      |

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS V.23

Berdasarkan hasil tabel uji validitas diatas, semua pernyataan variabel dependent (Kepuasan Nasabah) yang berjumlah 6 item pada kuesioner dapat dikatakan valid. Karena semua item pernyataan diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0$ .

diuji realibel atau terpecaja. Apabila di interprestasikan nilai reliabilitas instrumen diatas mempunyai nilai reliabilitas sangat tinggi.

### Teknik Analisa Data

#### Uji Analisa Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan Customer Service

Uji deskriptif berdasarkan adalah salah satu metode yang dapat dipilih saat melakukan penelitian. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti secara mendalam, luas, dan terperinci. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi dengan mengumpulkan data, klasifikasi, analisis, kesimpulan, dan laporan. Metode ini dilakukan dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul.

Berikut hasil uji deskriptif berdasarkan variabel Kepuasan Nasabah (X) pada penelitian ini berjumlah 14 indikator pernyataan dan akan di deskripsikan berdasarkan tabel :

**Tabel Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan Customer Service**

### Uji Reabilitas Instrumen

Uji realibilitas instrumen digunakan untuk mengetahui tingkat koefisien jawaban responden. Pengujian realibilitas instrumen dianalisis dengan koefisien *reability alpha Cronbach* .Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan. Konsistensi disini, berarti kuesioner disebut konsistensi jika digunakan untuk mengukur konsep dari suatu kondisi ke kondisi yang lain. Item atau pernyataan dalam kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,195.

Berdasarkan tabel diatas jumlah 6 item atau 6 pernyataan pada kuesioner, nilai realibilitas instrumen (*cronbach's alpha*) diatas adalah 0,268  $> 0,195$ , maka kesimpulannya instrumen yang

| Descriptive Statistics              |     |         |         |       |                |  |
|-------------------------------------|-----|---------|---------|-------|----------------|--|
|                                     | N   | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation |  |
| Tangible                            | 103 | 1       | 4       | 3.00  | .714           |  |
| Reability                           | 103 | 2       | 4       | 3.11  | .655           |  |
| Responsiveness                      | 103 | 1       | 4       | 3.20  | .844           |  |
| Assurance                           | 103 | 1       | 4       | 3.07  | .731           |  |
| Empathy                             | 103 | 1       | 4       | 3.07  | .731           |  |
| Kualitas Pelayanan Customer Service | 103 | 9       | 20      | 15.21 | 2.753          |  |
| Valid N (listwise)                  | 103 |         |         |       |                |  |

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS V.23*



Berdasarkan tabel *Descriptive Statistics* menunjukkan dari 103 responden yang menjawab pernyataan memiliki penilaian terhadap kusioner Kualitas Pelayanan *Customer Service* dengan nilai persepsi minimum 1 (sangat tidak baik) dan nilai persepsi maksimum 4 (sangat baik). Indikator pernyataan yang memiliki nilai Mean/Rata-rata tertinggi yaitu indikator Responsiveness (Tanggapan) sebesar 3,20, sedangkan yang memiliki Mean/rata-rata terendah yaitu indikator Tangible (Berwujud) sebesar 3,00, memiliki makna persepsi masing-masing baik dan baik.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas

didapatkan hasil sebesar 76,05% dimana yang artinya nilai kualitas pelayanan *Customer Service* hanya sebesar 76,05% dari yang diharapkan yaitu 100%.

### Uji Analisa Statistik Deskriptif Kepuasan Nasabah

Berikut hasil uji deskriptif berdasarkan variabel Kepuasan Nasabah (X) pada penelitian ini berjumlah 14 indikator pernyataan dan akan di deskripsikan berdasarkan tabel :

**Tabel Uji Deskriptif Kepuasan Nasabah**

|                    | Descriptive Statistics |         |         |       |                |
|--------------------|------------------------|---------|---------|-------|----------------|
|                    | N                      | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation |
| Kepuasan           | 103                    | 1       | 4       | 2.91  | .951           |
| Perbuatan          | 103                    | 1       | 4       | 2.84  | .826           |
| Perbandingan       | 103                    | 1       | 4       | 3.19  | .768           |
| Penegasan          | 103                    | 1       | 4       | 2.83  | .747           |
| Ketidaksesuaian    | 103                    | 1       | 4       | 2.80  | .772           |
| Kepuasan Nasabah   | 103                    | 9       | 19      | 14.57 | 2.042          |
| Valid N (listwise) | 103                    |         |         |       |                |

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS V.23

Berdasarkan tabel *Descriptive Statistics* menunjukkan dari 103 responden yang menjawab pernyataan memiliki penilaian terhadap kusioner Kepuasan Nasabah dengan nilai persepsi minimum 1 (sangat tidak baik) dan nilai persepsi maksimum 4 (sangat baik). Indikator pernyataan yang memiliki nilai Mean/Rata-rata tertinggi yaitu indikator Perbandingan sebesar 3,19, sedangkan yang memiliki Mean/rata-rata terendah yaitu indikator Ketidaksesuaian sebesar 2,80, memiliki makna persepsi masing-masing cukup baik dan baik.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas didapatkan hasil sebesar 76,68% dimana yang

artinya nilai Kepuasan Nasabah hanya sebesar 76,68% dari yang diharapkan yaitu 100%.

### Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan *Customer Service* dengan variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah, apabila positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen. Berikut ini hasil analisis regresi linear sederhana yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel Regresi Liner Sederhana**

| Model      | Coefficients <sup>a</sup>   |                           |       |       | Sig. |
|------------|-----------------------------|---------------------------|-------|-------|------|
|            | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t     |       |      |
| 1          | B                           | Beta                      |       |       |      |
|            |                             |                           |       |       |      |
| (Constant) | 9.927                       | 1.313                     | 7.558 | .000  |      |
| Total_X    | .176                        | .031                      | .493  | 5.696 | .000 |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS V.23

Berdasarkan tabel diatas, nilai constans (a) adalah 9,927. Sedangkan nilai kualitas pelayanan *customer service* (b) 0,176. Sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,927 + 0,176 X$$

Berdasarkan hasil perhitungan dan persamaan diatas, maka diketahui nilai konstanta positif sebesar 9,927 menunjukkan pengaruh positif Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X). Sedangkan nilai koefisien regresi X sebesar 0,176 menyatakan bahwa jika Kualitas Pelayanan

*Customer Service* (X) mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,176 atau 17,6%.

### Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah Teknik analisis data untuk mengetahui hubungan antara dua variabel. Dengan kata lain analisis korelasi juga tidak membedakan antara variabel dependen dengan variabel dependen. Pengolahan data uji koefisien korelasi dengan menggunakan program SPSS V.23. Adapun hasil penelitian yaitu sebagai

berikut :

**Tabel Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

| Interval Koefisien | 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 : (Sugiyono, 2017b)

**Tabel Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .588 <sup>a</sup> | .302     | .285              | 4.541                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS V.23

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,588 berarti bahwa kualitas pelayanan (Y) dapat dijelaskan oleh kepuasan nasabah (X) sebesar 58,8% atau dapat diketahui bahwa Tangible (X<sub>1</sub>) dan Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 58,8%. Dan dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh Disiplin kerja (X) termasuk golongan sedang.

### Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t (parsial) merupakan salah satu teknik analisa yang digunakan untuk menguji hipotesis mengenai adanya pengaruh variabel bebas (independent) yaitu Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM.12 Kota Palembang dengan menggunakan uji T sebagai berikut : Hipotesis nol (Ho) Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM.12 kota Palembang.

Hipotesis alternative (Ha) Terdapat pengaruh signifikasi Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM.12 Kota Palembang.

$\alpha = 0,05$

Kriteria pengujian :

Tolak Ho jika t hitung > t tabel, terima dalam hal lainnya.

Dengan  $\alpha = 5\%$  dan  $dk = n - 2 = 101$ , diperoleh nilai t tabel untuk uji t sebesar 1,659. Pengambilan keputusan berdasarkan pada perbandingan antara t hitung dengan t tabel (untuk kesalahan 5% t tabel=1,659), dan uji signifikasi 5% (0,05). Jika t hitung > t tabel atau jika nilai signifikan < 0,05 maka Ho (tidak ada pengaruh) ditolak dan Ha (adanya pengaruh) diterima, kemudian jika t hitung < t tabel atau jika nilai signifikan > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak. Hasil analisa uji T dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel Uji T Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                                     | Unstandardized Coefficients | Std. Error | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|-------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                                     | B                           |            | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)                          | 9.927                       | 1.313      |                           | 7.558 | .000 |
|       | Kualitas Pelayanan Customer Service | .176                        | .031       | .493                      | 5.696 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumsel Babel KM.12 Kota Palembang

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS V.23

Berdasarkan pada hasil analisis Uji T diatas diperoleh t hitung sebesar 5,694 selanjutnya t hitung tersebut dibandingkan dengan t tabel

(1,659). Ternyata t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 5,6945 > 1,660 atau dengan ketentuan lain nilai signifikan hitung Uji t lebih kecil dari nilai

signifikan Kritis Uji  $t$  yaitu ( $0,000 < 0,05$ ). Kemudian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel independen (Kualitas Pelayanan *Customer Service*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Maka dari itu  $H_a$  diterima sedangkan  $H_o$  ditolak.

### Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi merupakan uji yang menjelaskan proporsi variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Selain itu uji koefisien determinasi juga bisa digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi yang dimiliki.

Berikut hasil Analisa uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel :

**Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .758 <sup>a</sup> | .588     | .547              | 3.992                      |

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja  
b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS V.23

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa nilai R Square atau koefisien determinasi sebesar 58,8% berarti bahwa varian Kepuasan Nasabah dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan (X) dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 58,8%. Dan sisanya 42,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini.

### Standar Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

### Masyarakat (SKM)

Analisis indikator dari survei kualitas pelayanan pada penelitian ini ada 14 pernyataan dan kepuasan masyarakat pada penelitian ini adalah 6 pernyataan dan setiap jawaban akan dianalisis sebagai berikut:

#### 1. Nilai Per Unsur Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat (Nasabah)

Hasil nilai per unsur kualitas pelayanan *customer service* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel Nilai Per Unsur Kualitas Pelayanan**

| No  | Unsur                                    | Nilai Per Unsur |
|-----|------------------------------------------|-----------------|
| 1.  | Ruang tunggu pelayanan                   | 315             |
| 2.  | Loket pelayanan                          | 279             |
| 3.  | Penampilan petugas pelayanan             | 297             |
| 4.  | Kecermatan                               | 291             |
| 5.  | Standar Pelayanan                        | 319             |
| 6.  | Kemampuan/keahlian penggunaan alat bantu | 310             |
| 7.  | Merespon setiap permohonan               | 308             |
| 8.  | Cepat, cermat, ketepatan waktu           | 305             |
| 9.  | Merespon setiap keluhan                  | 335             |
| 10. | Jaminan tepat waktu, biaya, legalitas    | 309             |
| 11. | Kepastian biaya                          | 305             |
| 12. | Mendahulukan kepentingan pemohon         | 294             |
| 13. | Sikap ramah, sopan santun                | 313             |
| 14. | Tidak diskriminatif, menghargai          | 335             |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS V.23

Pada hasil tabel diatas, dapat diketahui bahwa ruang tunggu pelayanan memiliki nilai per unsur sebesar 315, loket pelayanan memiliki nilai per unsur sebesar 279, penampilan petugas pelayanan memiliki nilai per unsur sebesar 297, kecermatan memiliki nilai per unsur sebesar 291, standar pelayanan memiliki nilai per unsur sebesar 319, kemampuan atau keahlian penggunaan alat bantu memiliki nilai per unsur 310, merespon setiap pembelian memiliki nilai per unsur 308, cepat dan

ketepatan waktu memiliki nilai per unsur 305, merespon setiap keluhan memiliki nilai per unsur 335, jaminan tepat waktu memiliki nilai per unsur 309, kepastian biaya memiliki nilai per unsur 305, mendahulukan kepentingan memiliki nilai per unsur 294, sikap ramah memiliki nilai per unsur 313, serta tidak diskriminatif memiliki unsur 335.

Hasil nilai per unsur kepuasan masyarakat (nasabah) dapat dilihat pada tabel berikut:



**Tabel Nilai Per Unsur Kepuasan Masyarakat**

| No | Unsur                                      | Nilai Per Unsur |
|----|--------------------------------------------|-----------------|
| 1. | Kualitas Produk                            | 300             |
| 2. | Kualitas Pelayanan                         | 293             |
| 3. | Keyakinan Terhadap Jaminan Yang Di Berikan | 307             |
| 4. | Kepuasan Terhadap Harga                    | 304             |
| 5. | Keyakinan Merk Yang Digunakan              | 291             |
| 6. | Transparan Terhadap Harga                  | 288             |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS V.23

Pada hasil tabel diatas, dapat diketahui bahwa kualitas produk memiliki nilai per unsur sebesar 300, kualitas pelayanan memiliki nilai per unsur sebesar 293, keyakinan terhadap jaminan yang di berikan memiliki nilai per unsur sebesar 307, kepuasan terhadap harga memiliki nilai per unsur sebesar 304, keyakinan merk yang digunakan memiliki nilai per unsur sebesar 291, serta transparan terhadap harga memiliki nilai per unsur

sebesar 288.

## 2. Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur

Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur diperoleh dari hasil perhitungan jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kusioner yang terisi yakni sebanyak 103 kusioner. Hasil perhitungan dijadikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Kualitas Pelayanan**

| No  | Unsur                                    | $\text{NRR Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuesioner Yang Terisi (100)}}$ |
|-----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Ruang tunggu pelayanan                   | 3                                                                                                        |
| 2.  | Loket pelayanan                          | 2,71                                                                                                     |
| 3.  | Penampilan petugas pelayanan             | 2,88                                                                                                     |
| 4.  | Kecermatan                               | 2,83                                                                                                     |
| 5.  | Standar Pelayanan                        | 3,10                                                                                                     |
| 6.  | Kemampuan/keahlian penggunaan alat bantu | 3,01                                                                                                     |
| 7.  | Merespon setiap pemohon                  | 2,99                                                                                                     |
| 8.  | Cepat, cermat, ketepatan waktu           | 2,96                                                                                                     |
| 9.  | Merespon setiap keluhan                  | 3,25                                                                                                     |
| 10. | Jaminan tepat waktu, biaya, legalitas    | 3                                                                                                        |
| 11. | Kepastian biaya                          | 2,96                                                                                                     |
| 12. | Mendahulukan kepentingan pemohon         | 2,85                                                                                                     |
| 13. | Sikap ramah, sopan santun                | 3,04                                                                                                     |
| 14. | Tidak diskriminatif, menghargai          | 3,25                                                                                                     |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS V.23

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil bahwa ruang tunggu pelayanan memiliki NRR per unsur sebesar 3, loket pelayanan memiliki NRR per unsur sebesar 2,71, penampilan petugas memiliki NRR per unsur sebesar 2,88, kecermatan memiliki NRR per unsur sebesar 3,10, standar pelayanan memiliki NRR per unsur sebesar 3,10, kemampuan atau keahlian memiliki NRR per unsur sebesar 3,01, merespon setiap pemohon memiliki NRR per unsur sebesar 2,99, cepat dan ketepatan waktu

memiliki NRR per unsur sebesar 2,96, merespon setiap keluhan memiliki NRR per unsur sebesar 3,25, jaminan tepat waktu memiliki NRR per unsur sebesar 3, kepastian biaya memiliki NRR per unsur sebesar 2,96, mendahulukan kepentingan memiliki NRR per unsur sebesar 2,85, sikap ramah memiliki NRR per unsur sebesar 3,04, serta tidak diskriminatif memiliki NRR per unsur sebesar 3,25.

**Tabel Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Kepuasan Nasabah**

| No | Unsur                                      | $\text{NRR Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuesioner Yang Terisi (100)}}$ |
|----|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Kualitas Produk                            | 2,91                                                                                                     |
| 2. | Kualitas Pelayanan                         | 2,94                                                                                                     |
| 3. | Keyakinan Terhadap Jaminan Yang Di Berikan | 2,98                                                                                                     |

|                                  |      |
|----------------------------------|------|
| 4. Kepuasan Terhadap Harga       | 2,95 |
| 5. Keyakinan Merk Yang Digunakan | 2,83 |
| 6. Transparan Terhadap Harga     | 2,80 |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS V.23

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil bahwa kualitas produk memiliki NRR per unsur sebesar 2,91, kualitas pelayanan memiliki NRR per unsur sebesar 2,94, keyakinan terhadap jaminan yang diberikan memiliki NRR per unsur sebesar 2,98, kepuasan terhadap harga memiliki NRR per unsur sebesar 2,95, keyakinan merk yang digunakan memiliki NRR per unsur sebesar 2,83, serta transparan terhadap harga memiliki NRR per unsur

sebesar 2,80.

### 3. Nilai Survei Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Nilai Survei Kualitas Pelayanan diperoleh dari hasil perhitungan Nilai Rata-Rata Per Unsur dikalikan dengan nilai penimbang yaitu 0,20. Hasil perhitungan survei kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Survei Kualitas Pelayanan**

| No  | Unsur                                    | SKM = NRR x 0,20 |
|-----|------------------------------------------|------------------|
| 1.  | Ruang tunggu pelayanan                   | 1                |
| 2.  | Loket pelayanan                          | 0,54             |
| 3.  | Penampilan petugas pelayanan             | 0,58             |
| 4.  | Kecermatan                               | 0,57             |
| 5.  | Standar Pelayanan                        | 0,62             |
| 6.  | Kemampuan/keahlian penggunaan alat bantu | 0,60             |
| 7.  | Merespon setiap permohonan               | 0,60             |
| 8.  | Cepat, cermat, ketepatan waktu           | 0,59             |
| 9.  | Merespon setiap keluhan                  | 0,65             |
| 10. | Jaminan tepat waktu, biaya, legalitas    | 0,60             |
| 11. | Kepastian biaya                          | 0,59             |
| 12. | Mendahulukan kepentingan pemohon         | 0,57             |
| 13. | Sikap ramah, sopan santun                | 0,61             |
| 14. | Tidak diskriminatif, menghargai          | 0,65             |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS V.23

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil bahwa ruang tunggu pelayanan memiliki nilai sebesar 1, loket pelayanan memiliki nilai sebesar 0,54, penampilan petugas memiliki nilai sebesar 0,58, kecermatan memiliki nilai sebesar 0,57, standar pelayanan memiliki nilai sebesar 0,62, kemampuan atau keahlian memiliki nilai 0,60, merespon setiap permohonan memiliki nilai sebesar 0,60, cepat dan ketepatan waktu memiliki nilai 0,59, merespon setiap keluhan memiliki nilai 0,65, jaminan tepat waktu

memiliki nilai sebesar 0,60, kepastian biaya memiliki nilai sebesar 0,59, mendahulukan kepentingan pemohon memiliki nilai sebesar 0,57, sikap ramah memiliki nilai sebesar 0,61, serta tidak diskriminatif memiliki nilai sebesar 0,65.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh dari hasil perhitungan. Nilai Rata-Rata Per Unsur dikalikan dengan nilai penimbang yaitu 0,20. Hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat (SKM) dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

| No. | Unsur                                     | SKM = NRR x 0,20 |
|-----|-------------------------------------------|------------------|
| 1.  | Kualitas produk                           | 0,58             |
| 2.  | Kualitas pelayanan                        | 0,57             |
| 3.  | Keyakinan terhadap jaminan yang diberikan | 0,60             |
| 4.  | Kepuasan terhadap harga                   | 0,59             |
| 5.  | Keyakinan merk yang digunakan             | 0,57             |
| 6.  | Transparan terhadap harga                 | 0,56             |

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS V.23

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil bahwa kualitas produk memiliki nilai SKM sebesar 0,58, kualitas pelayanan memiliki nilai SKM sebesar 0,57, keyakinan terhadap jaminan yang diberikan memiliki nilai SKM sebesar 0,60, kepuasan

terhadap harga memiliki nilai SKM sebesar 0,59, keyakinan merk yang digunakan memiliki nilai SKM sebesar 0,57, serta transparan terhadap harga memiliki nilai SKM sebesar 0,56.

#### 4. Interpretasi Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Untuk memperoleh interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penelitian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, hasil interpretasi penilaian Survei Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan rumus sebagai berikut :

##### Tabel Interpretasi Penilaian Survei Kualitas Pelayanan

SKM unit Pelayanan (3,27) X 25

81,75

#### Tabel Interpretasi Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

SKM unit Pelayanan (3,46) X 25

86,55

Berdasarkan perhitungan pada tabel diatas, tingkat kualitas pelayanan sebesar 81,75, dan tingkat kepuasan masyarakat (nasabah) sebesar 86,55, selanjutnya nilai Interpretasi Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disesuaikan berdasarkan dengan nilai interval, mutu pelayanan pada tabel dibawah ini :

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Kualitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat

| Nilai Persepsi | Interval SKM | Interval konversi SKM | Kualitas Layanan | Kepuasan Masyarakat |
|----------------|--------------|-----------------------|------------------|---------------------|
| 4              | 3,26 – 4,00  | 81,26 – 100,00        | A                | Sangat Baik         |
| 3              | 2,51 – 3,25  | 62,51 – 81,25         | B                | Baik                |
| 2              | 1,76 – 2,50  | 43,76 – 62,50         | C                | Cukup Baik          |
| 1              | 1,00 – 1,75  | 25 – 43,75            | D                | Sangat Tidak Baik   |

Sumber : Peraturan Menpan RB No 14 Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai survei kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (SKM) berada diantara interval 81,26-100,00, maka mutu pelayanan *Customer Service* di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM.12 Kota Palembang adalah “A” dengan kategori “Sangat Baik”.

#### Pembahasan

##### Kualitas Pelayanan *Customer Service*

Berdasarkan persamaan dan hasil yang didapat dari uji statistik deskriptif untuk menjawab kualitas pelayanan adalah 76,05 % yang dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan *customer service* hanya sebesar 76,05 % dari yang diharapkan yaitu 100 %. Ini dikarenakan masih adanya nilai instrumen yang dinilai rendah (sangat tidak baik), karena berada dibawah nilai yang diinginkan, yakni pada instrumen pernyataan tentang *Emphaty* (Perhatian) dengan nilai Mean/rata-rata sebesar 3,07.

Seperti yang diungkapkan (Kotler & Keller 2016:143) bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Tentunya perwujudan pelayanan itu juga haruslah disajikan dengan sebaik mungkin yang erat kaitannya dengan penjaminan mutu atau baik-buruknya kualitas yang disajikan. Seperti yang diungkapkan (Abubakar 2018:39) bahwa kualitas pelayanan adalah

kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Selanjutnya, menurut Lewis & Booms (Tjiptono 2020:142) kualitas layanan dapat diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas bahwa kualitas pelayanan sebagai perwujudan usaha pemenuhan berbagai kebutuhan konsumen sesuai dengan ketepatan waktu, harapan, dan komponen keinginan dan kebutuhan lainnya dari pelanggan dengan sebaik mungkin sehingga dari sisi mutu terutama jika dibandingkan dengan pesaing, sehingga diharapkan kualitas pelayanan *Customer Service* di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM.12 Kota Palembang meningkat menjadi lebih baik dan disarankan untuk lebih memperhatikan 1 instrumen terendah yang sudah dijelaskan seperti diatas.

Seperti diwajibkan 2 orang *Customer Service* untuk selalu *Standby* dalam waktu bekerja karena seperti sesuai dengan penelitian yang kami teliti *Customer Service* hanya ada 1 orang di *counter* nya.

##### Kepuasan Nasabah (Masyarakat)

Berdasarkan persamaan dan hasil dari pengolahan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan hasil SKM sebesar 86,55 kemudian

diinterpretasikan berdasarkan tabel nilai interval konversi SKM dan mutu pelayanan yang mana intervalnya berada antara 81,26-100,00 dengan mutu pelayanan dalam kategori “Sangat Baik”. Namun belum mencapai nilai yang diharapkan yaitu 100,00, hal ini disebabkan oleh kekurangan pada bagian unsur dari pernyataan pada instrumen waktu penyelesaian yang hanya memiliki nilai sebesar 2,80 yang jika diinterpretasikan berdasarkan tabel nilai interval SKM dan mutu pelayanan yang mana intervalnya berada diantara 2,51 – 3,25 yang dikategorikan “Baik”.

Seperti yang diungkapkan (Tjiptono, 2020:19) Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang (masyarakat) yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat ini merupakan tolak ukur tinggi dalam berbagai kebutuhan pemasaran dan tujuan perusahaan secara umum. Jika hasil yang dirasakan oleh masyarakat dibawah harapannya maka akan menimbulkan rasa kecewa, namun sebaliknya apabila sesuai dengan harapannya maka akan merasa senang atau sangat puas. Sehingga disarankan untuk *Customer Service* meningkatkan instrumen informasi yang jelas sehingga nasabah tidak perlu lagi untuk menyiapkan segalanya dengan nilai interval SKM yang paling rendah dari instrumen lain sehingga terciptanya kepuasan nasabah (masyarakat) di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM.12 Kota Palembang.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan pengolahan data regresi linear sederhana maka didapat hasil persamaan  $Y = 9,927 + 0,176 X$ , maka diketahui nilai konstanta positif sebesar 9,927 menunjukkan Pengaruh Positif Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X). Sedangkan nilai koefisien regresi sebesar 0,176 menyatakan bahwa jika Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X) mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,176 atau 17,6%. Dapat disimpulkan bahwa variabel independen yakni Kualitas Pelayanan *Customer Service* (X) berpengaruh positif terhadap variabel dependen yakni Kepuasan Nasabah (Y), dimana setiap kenaikan yang terjadi pada variabel independen akan diikuti oleh kenaikan variabel dependen.

Berdasarkan uji T (Parsial) bahwa t hitung sebesar 5,694 selanjutnya t hitung tersebut dibandingkan dengan t tabel (1,659). Ternyata t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $5,694 > 1,659$  atau dengan ketentuan lain nilai signifikan hitung Uji t lebih kecil dari nilai signifikan Kritis Uji t yaitu  $(0,000 < 0,05)$ . Kemudian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel independen (Kualitas Pelayanan *Customer Service*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM.12 Kota Palembang) yang saling berhubungan dan saling berpengaruh satu sama lain.

## **E. SIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Simpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Kualitas pelayanan *customer service* hanya sebesar 76,05% dari yang diharapkan yaitu 100%. Ini dikarenakan adanya nilai yang rendah dibawah nilai persepsi, masih adanya nilai instrumen yang dinilai rendah (sangat tidak baik), yakni pada instrumen pernyataan tentang *Emphaty* (Perhatian) dengan nilai Mean/rata-rata sebesar 3,07.

Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan *Customer Service* memiliki nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 86,55 dengan mutu pelayanan kategori “Sangat Baik”. Namun belum mencapai nilai yang diharapkan 100,00, ini disebabkan olehh belum tercapainya dengan baik dibagian unsur dari pernyataan dalam instrumen informasi yang jelas atau ketidaksesuaian.

Pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km.12 Kota Palembang adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel independen (Kualitas Pelayanan *Customer Service*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km.12 Kota Palembang. Sehingga apabila Kualitas Pelayanan *Customer Service* meningkat, maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat.

### **2. Saran**

Berdasarkan pada simpulan diatas maka penulis memberikan rekomendasi saran kepada Teman Bus Palembang dan juga kepada peneliti dan mahasiswa, yakni sebagai berikut.

Diharapkan agar *Customer Service* meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada saat jam kerja tidak hanya 1 orang lagi yang berada di *Counter* tetapi berharap 2 orang *Customer Service* berada di *Counter* nya untuk melayani nasabah agar tidak menumpuk dikarenakan lama menunggu antrian dalam pelayanannya.

Juga diharapkan agar SDM di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km.12 kedepannya mencukupi sebanding dengan nasabah yang harus dilayani di setiap harinya, serta diharapkan pegawainya melakukan pelayanan tersebut sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang sudah ditentukan, sehingga tingkat kepuasan nasabah akan meningkat juga seiring dengan perasaan senang/puas nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Km.12 Kota Palembang.

#### F. DAFTAR PUSTAKA

- Choki, Siadari, 2015. *Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli*. Jakarta. DPMPTKP, 2019. *Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik*. Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas pelayanan publik, Konsep, Dimensi, Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kamsir, 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perssada.
- Lukman, Sampara. 2008. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Mirna, Amalia, 2018. *Peran Customer Service*. Jakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Nanda, 2021. *Kualitas Pelayanan Tujuan dan Fungsi*. Bandung.Panduan PT. Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu KM.12.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Supardi, dkk, 2022. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Palembang: STIA Satya Negara Palembang.
- Suherdi, Wibowo. 2016. *Customer Service*. Jakarta.
- Vita, Kuspriyanti. 2017. *Teori-Teori Pelayanan*. Yogyakarta: Mercubuana.123, Dok. 2022. *Artikel Kepuasan Nasabah*. Jakarta.