

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep

Achmad Zulfahri Syaharuddin. S<sup>1\*</sup>, Sukmawati Samad<sup>2</sup>, Andi Faisal Bahari<sup>3</sup>

[achmadzulfahri97@gmail.com](mailto:achmadzulfahri97@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [sukmawati.samad@umi.ac.id](mailto:sukmawati.samad@umi.ac.id)<sup>2</sup>, [faisal.bahari@umi.ac.id](mailto:faisal.bahari@umi.ac.id)<sup>3</sup>

<sup>1\*</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia

<sup>2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muslim Indonesia.

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan melalui reliabilitas (Reliabiliti,) daya tanggap (Responsiveness) jaminan (Assurance empati (Empathy) terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep. Untuk mengaplikasikan tujuan tersebut maka digunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear berganda serta uji f dan uji t. Hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan bahwa bukti fisik (tangibel) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Berdasarkan hasil persamaan regresi antara variabel perhatian (emphaty) jaminan dengan kepuasan nasabah memiliki arti bahwa secara parsial variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** *Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan*

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

### Pendahuluan

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik itu pemerintah, perusahaan, pelaku bisnis, dan terlebih lagi perbankan. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan didunia bisnis. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka dapat memberikan kepuasan yang tinggi bagi nasabah. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep. Alasan memilih PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep karena Bank Sulselbar merupakan bank milik pemerintah, produk-produk perbankan seperti ATM cukup bisa diandalkan, cabangnya banyak tersebar di berbagai daerah dan selain itu menerapkan suku bunga standar, dimana dalam menunjang

pengelolaan aktivitas perbankan maka perlu adanya tingkat pelayanan nasabah, sebab dengan adanya tingkat pelayanan nasabah maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah. Namun permasalahan yang terjadi selama ini bahwa nasabah kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep mengatakan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep kurang memenuhi kepuasan nasabah.

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka dapat memberikan kepuasan yang tinggi bagi nasabah. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:159) model *servqual*, didasarkan pada asumsi bahwa nasabah membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing atribut jasa. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Pengukuran kualitas jasa dalam model *SERVQUAL* didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi nasabah, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa yang terdiri dari : reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan, karena kualitas memberikan dorongan khusus bagi para nasabah untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik nasabah. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Untuk memberikan kepuasan kepada nasabah maka banyak faktor yang perlu diperhatikan, namun dalam penelitian ini difokuskan pada masalah kualitas pelayanan. Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah, hal ini sesuai dengan teori Dimiyati (2018:157) bahwa kualitas pelayanan adalah kualitas sebagai totalitas dari karakteristik dari suatu produk atau jasa yang berhubungan dengan kemampuan untuk memuaskan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas layanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, dimana terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *assurance*

(jaminan), responsiveness (daya tanggap) dan empathy (perhatian). Tjiptono (2019:271).

### **Rumusan Masalah**

Dari pembahasan latar belakang yang telah disampaikan di atas maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah : 1) Apakah kualitas pelayanan melalui bukti fisik (Tangible) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep. 2) Apakah kualitas pelayanan melalui reliabilitas (Reliability) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep. 3) Apakah kualitas pelayanan melalui daya tanggap (Responsiveness) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep. 4) Apakah kualitas pelayanan melalui jaminan (Assurance) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep. 5) Apakah kualitas pelayanan melalui empati (Empathy) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep.

### **Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan tinjauan pustaka, maka penulis mengemukakan hipotesa sebagai jawaban sementara atas masalah yang telah dikemukakan, hipotesa yang dikemukakan adalah :H1= Diduga pula bahwa kualitas pelayanan melalui bukti fisik (Tangible) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep. H2= Diduga bahwa kualitas pelayanan melalui reliabilitas (Reliability) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep. H3= Diduga bahwa kualitas pelayanan melalui daya tanggap (Responsiveness) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep. H4= Diduga bahwa kualitas pelayanan melalui jaminan (Assurance) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep. H5= Diduga bahwa kualitas pelayanan melalui empati (Empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep.

### **Metode Analisis**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:14) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis

yang telah ditetapkan. Adapun Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana suatu penelitian dilakukan, penetapan suatu lokasi penelitian merupakan tahapan penting dalam penelitian, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian yang dipilih oleh penulis adalah kantor PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep yang beralamat di Jalan Sultan Hasanuddin, No. 07 padoang-doongan, kecamatan pangkajene, kabupaten pangkajene dan kepulauan, Sulawesi selatan. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari bulan Desember tahun 2021 sampai dengan bulan Januari tahun 2022.

Adapun jenis data yang akan dianalisa dan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :1) Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam bentuk catatan bukan dalam bentuk angka-angka. 2) Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka yakni diperoleh dari informasi responden yang ada, jumlah nasabah, serta data lainnya yang menunjang penelitian ini. Selanjutnya sumber data yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :1) Data primer adalah data yang diperoleh peneliti baik dari hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner langsung kepada nasabah. 2) Data sekunder adalah data yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul atau oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data bank seperti sejarah singkat PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep, struktur organisasi, dan info jumlah nasabah serta data lainnya yang menunjang penelitian ini.

Untuk memperoleh informasi data yang baik dan tepat dengan asumsi agar sasaran penulisan dapat dicapai, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data yaitu: 1) Metode observasi, merupakan metode pengumpulan data dengan secara langsung melakukan pengamatan pada lokasi penelitian yaitu PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep seperti: fasilitas yang ada dan kegiatan operasional perusahaan. 2) Metode wawancara, merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung, baik dengan responden maupun manajemen PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan akurat. Wawancara yang dilakukan yaitu mengenai masalah yang ada khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan. 3) Metode Kuesioner, merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagikan daftar pernyataan kepada responden yang merupakan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Pangkep untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Berdasarkan hasil perhitungan, dengan menggunakan rumus Slovin maka ukuran sampel ditentukan sebesar 100 responden, sedangkan

teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode proportional random sampling yakni penentuan sampel dengan memilih sampel setiap kategori tabungan. Metode ini menggunakan 1) Analisis deskriptif, 2) Uji instrumen penelitian, 3) Analisis regresi linier berganda, adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Rumus regresi linier berganda menurut pendapat Sugiyono (2016) adalah sebagai berikut :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$

Di mana :

Y = Kepuasan nasabah

b0 = Koefisien regresi

X1 = Bukti fisik (tangible)

X2 = Kehandalan (reliability)

X3 = Tanggapan (responsiveness)

X4 = Jaminan (assurance)

X5 = Perhatian (emphaty)

b1, b2, b3, b4, b5, = Koefisien regresi Uji analisis regresi linier berganda dihitung menggunakan program SPSS versi 24. 4) Uji hipotesisi meliputi: Uji (R), Uji (R2), Uji (F), Uji (T). 5) Uji asumsi klasik

## Hasil Penelitian

### Hasil Penelitian

#### Analisis Data Deskriptif

Identifikasi jenis kelamin berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank, untuk lebih jelasnya berikut ini akan disajikan identifikasi jenis kelamin responden melalui tabel dibawah ini :

Tabel 1 Deskripsi Jenis kelamin Responden

No.	Jenis kelamin	Responden	
		Orang	%
1.	Pria	54	54,0
2.	Wanita	46	46,0
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan Tabel 1, data responden berdasarkan jenis kelamin, terlihat bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pria dengan jumlah responden sebanyak 54 orang, diikuti oleh responden wanita sebanyak 46 orang, sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep dan menjadi responden dalam penelitian ini adalah pria sebanyak 56 orang.

Tabel 2 Deskripsi Umur Responden

No.	Umur Responden	Responden	
		Orang	%
1.	< 20 tahun	13	13,0
2.	21-29 tahun	24	24,0
3.	30-39 tahun	33	33,0
4.	40-50 tahun	18	18,0

5.	> 50 tahun	12	12,0
Jumlah		100	100,0

Tabel 2 yakni identifikasi umur responden, terlihat bahwa dalam sampel ini umur responden yang terbesar adalah umur di atas 30-39 tahun dengan jumlah responden sebanyak 33 orang, diikuti oleh responden yang berumur antara 21-29 tahun dengan jumlah responden sebanyak 24 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep adalah berumur di atas 30-39 tahun.

Tabel 3 Deskripsi Tingkat Pendidikan Terakhir Responden

No.	Tingkat Pendidikan Terakhir	Responden	
		Orang	%
1.	SMA	13	13,0
2.	Diploma (D.3)	13	13,0
3.	Sarjana (S.1)	64	64,0
4.	Pasca Sarjana (S.2)	10	10,0
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan Tabel 3 yakni data responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, terlihat bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah mempunyai pendidikan terakhir sarjana (S1) dengan jumlah responden sebanyak 64 orang, diikuti oleh responden yang tingkat pendidikan terakhir SMA dan Diploma (D3) dengan jumlah responden sebanyak 13 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep dan menjadi sampel penelitian ini adalah lulusan sarjana (S1).

Tabel 4 Deskripsi Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Responden	
		Orang	%
1.	Pelajar/Mahasiswa	13	13,0
2.	PNS	33	33,0
3.	Karyawan Swasta	14	14,0
4.	Wiraswasta	36	36,0
5.	Lain-lain	4	4,0
Jumlah		100	100,0

Berdasarkan Tabel 4 yakni deskripsi responden berdasarkan pekerjaan, maka jenis pekerjaan responden yang terbesar adalah wiraswasta dengan jumlah responden sebanyak 36 orang, diikuti oleh responden yang mempunyai pekerjaan sebagai PNS dengan jumlah responden sebanyak 33 orang. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata nasabah yang menabung pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep dan menjadi sampel penelitian ini adalah bekerja sebagai wiraswasta.

### Deskriptif Variabel Penelitian

Tanggapan responden mengenai variabel tangible (bukti fisik) dengan nilai rata-rata sebesar 3,69, hal ini berarti bahwa nasabah Bank Sulselbar memberikan persepsi yang baik mengenai variabel tangibel. Hal

ini dapat dilihat dari persepsi responden yang sebagian besar memberikan jawaban setuju, dimana indikator pertama Kondisi gedung Bank Sulselbar Cabang Pangkep bersih dan terawat, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yakni sebesar 56%, indikator kedua Ruang tunggu di Bank Sulselbar Cabang Pangkep nyaman dan memadai, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yakni sebesar 60%, indikator ketiga Petugas berpenampilan rapi dan bersih di setiap ruangan, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yakni sebesar 57%, Indikator keempat Memiliki materi komunikasi (brosur, standing banner, dan info/iklan di LCD TV) yang menarik, rata-rata responden memberikan jawaban setuju yakni sebesar 63%, Indikator kelima memiliki fasilitas parkir yang memadai dan luas sehingga kendaraan bisa parkir dengan mudah. rata-rata responden memberikan jawaban setuju yakni sebesar 64%,

Tanggapan responden mengenai variabel kehandalan (reliability) dengan nilai indeks sebesar 3,78, hal ini berarti bahwa nasabah Bank Sulselbar memberikan persepsi yang baik mengenai variabel kehandalan, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden yang sebagian besar memberikan jawaban setuju, dimana indikator pertama Pihak bank memberikan informasi kepada calon nasabahnya dengan jelas. Rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 67%, pernyataan kedua Pihak bank melayani dengan baik dan ramah saat melakukan penyetoran atau penarikan uang, Rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 56%, pernyataan ketiga Tindakan yang dilakukan petugas bank akurat dan profesional dalam menangani nasabah, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 61%, pernyataan keempat Pekerjaan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 73%, pernyataan kelima, pernyataan kelima memberikan layanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 49%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan reliability yang diberikan oleh PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep sudah dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

Tanggapan responden mengenai variabel daya tanggap (responsiveness) diperoleh nilai indeks sebesar 3,72, hal ini berarti bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban setuju mengenai variabel daya tanggap, hal ini dapat dilihat dari pernyataan pertama Call center Bank Sulselbar Cabang Pangkep mudah dihubungi. Rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 58%, pernyataan kedua Petugas bank sigap dalam menangani keluhan nasabah, Rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 63, pernyataan ketiga Pihak bank sigap membantu nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 67%,

pernyataan Pihak bank menyelesaikan keluhan dengan tepat. rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 73%, pernyataan kelima Pihak bank memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah. rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 56%, hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep sudah puas dengan pelayanan yang diterima selama ini.

Tanggapan responden mengenai variabel jaminan (assurance) dengan nilai indeks variabel sebesar 3,80, hal ini berarti bahwa karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada para nasabah dengan rata-rata 3,86, disusul pernyataan pertama mengenai Nasabah merasa aman dan terjamin pada saat melakukan penyetoran uang tunai., rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 59%, Petugas bank dapat memberikan rasa kepercayaan untuk keamanan uang nasabah, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 70%, pernyataan ketiga Petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pekerjaannya dan mampu mengatasi keluhan dan cepat mengenai kondisi darurat rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 68%, pernyataan keempat Pihak bank memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja karyawannya rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 71%, pernyataan kelima Karyawan bersikap sopan secara konsisten kepada nasabah rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 33%, hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep mengenai pemberian jaminan (assurance) sudah dapat memberikan kepuasan bagi nasabah

Tanggapan responden mengenai variabel empathy (empati) dengan nilai indeks variabel sebesar 3,79, hal ini berarti bahwa nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep memberikan persepsi yang baik mengenai variabel empati. Pada variabel ini terlihat bahwa nilai indeks tertinggi pada kesesuaian pelayanan dengan harapan nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep dengan rata-rata 3,79, kemudian pernyataan pertama Pihak Bank melayani tanpa memandang status nasabah, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 72 %, pernyataan kedua Karyawan Bank Sulselbar Cabang Pangkep memberikan perhatian kepada setiap nasabah rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 67 %, pernyataan ketiga Karyawan Bank Sulselbar Cabang Pangkep pengertian terhadap keluhan-keluhan nasabah rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 69 %, pernyataan keempat Karyawan Bank Sulselbar Cabang Pangkep memahami keinginan nasabah, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 74 %, pernyataan kelima Nasabah merasa puas dengan informasi

yang diberikan oleh karyawan, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 73 %.

Tanggapan responden mengenai kepuasan nasabah dengan nilai indeks variabel sebesar 3,79, hal ini berarti bahwa nasabah memberikan persepsi yang baik mengenai kepuasan. Pada variabel ini terlihat bahwa nilai indeks tertinggi pada pernyataan pertama Fasilitas penunjang lengkap sesuai dengan kebutuhan nasabah, rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 65 %, pernyataan kedua Pelayanan Bank Sulselbar Cabang Pangkep sesuai dengan harapan nasabah rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 70 %, pernyataan ketiga Nasabah merasa nyaman saat petugas melakukan pelayanan rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 66 %, pernyataan keempat Nasabah merasa nyaman saat petugas melakukan pelayanan rata-rata responden memberikan jawaban setuju sebesar 67 %, pernyataan kelima Secara keseluruhan kami menilai bahwa Bank Sulselbar Cabang Pangkep memiliki citra yang positif dan baik, hal ini dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang terdiri dari : tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy yang diberikan oleh pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Kode	Corrected Item Total Correlation	Standar Nilai	Ket.
1.	Tangible	X1.1	0,616	0,30	Valid
		X1.2	0,662	0,30	Valid
		X1.3	0,517	0,30	Valid
		X1.4	0,670	0,30	Valid
		X1.5	0,538	0,30	Valid
2.	Reliability	X2.1	0,629	0,30	Valid
		X2.2	0,563	0,30	Valid
		X2.3	0,426	0,30	Valid
		X2.4	0,629	0,30	Valid
		X2.5	0,617	0,30	Valid
3.	Responsiveness	X3.1	0,659	0,30	Valid
		X3.2	0,632	0,30	Valid
		X3.3	0,677	0,30	Valid
		X3.4	0,682	0,30	Valid
		X3.5	0,440	0,30	Valid
4.	Assurance	X4.1	0,722	0,30	Valid
		X4.2	0,367	0,30	Valid
		X4.3	0,618	0,30	Valid
		X4.4	0,648	0,30	Valid
		X4.5	0,380	0,30	Valid
5.	Empathy	X5.1	0,614	0,30	Valid
		X5.2	0,553	0,30	Valid
		X5.3	0,565	0,30	Valid
		X5.4	0,678	0,30	Valid

		X5.5	0,551	0,30	Valid
6.	Kepuasan nasabah	Y.1	0,663	0,30	Valid
		Y.2	0,508	0,30	Valid
		Y.3	0,559	0,30	Valid
		Y.4	0,464	0,30	Valid

Berdasarkan Tabel 5 yakni hasil uji validitas dengan menggunakan corrected item-total correlation yang diolah dengan program SPSS versi 24 yang menunjukkan bahwa dari 30 item pertanyaan yang telah diuji, ternyata semua item pertanyaan memiliki nilai korelasi yang di atas dari 0,30 berarti kesimpulan yang dapat diambil bahwa semua item pertanyaan sah (valid).

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Jumlah Item Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Keputusan
A. Dimensi pelayanan			
- Tangible	5	0,811	Reliabel
- Reliability	5	0,783	Reliabel
- Responsiveness	5	0,771	Reliabel
- Assurance	5	0,749	Reliabel
- Emphaty	5	0,806	Reliabel
B. Kepuasan nasabah	5	0,749	Reliabel

Dari Tabel 6 yakni hasil olahan data dengan variabel penelitian yakni kualitas pelayanan yang diukur dengan (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) terhadap kepuasan nasabah dimana dari 5 variabel independent dengan 30 item pertanyaan dan 1 variabel dependent dengan 5 item pertanyaan semuanya dapat dikategorikan reliabel, sebab memiliki nilai cronbach's alpha di atas dari 0,60, sehingga dapatlah disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dapat dikatakan andal (reliabel).

Tabel 7 Analisis Regresi Linier Berganda Mengenai Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.237	322		.736	.464
Tangible	.215	.089	.208	2.204	017
Reliability	.181	.069	.194	2.546	010
Responsivesss	.194	.086	.185	2.209	027
Assurance	.199	.080	.209	2.459	015
Emphaty	.290	.121	.259	2.341	018
R = 0,799			Fhitung = 33.135		
R2 Adjusted R Square = 0,619			Sign = 0,000		

Berdasarkan tabel 7 yakni hasil olahan regresi dengan menggunakan program SPSS release 24 maka persamaan regresi yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = -237 + 0,208X_1 + 0,194X_2 + 0,185X_3 + 0,209X_4 + 0,259X_5$$

Dari hasil persamaan regresi di atas maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

a = -0,237, dimana dapat diartikan bahwa tanpa adanya kualitas pelayanan yang terdiri dari : tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy maka kepuasan nasabah akan menurun sebesar -0,237 poin.

b<sub>1</sub> = 0,208 yang diartikan bahwa tangible berpengaruh positif terhadap kepuasan, dimana apabila tanggapan responden mengenai tangible ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,208 poin dengan asumsi reliability, responsiveness, assurance dan empathy dinyatakan konstan.

b<sub>2</sub> = 0,194 yang artinya reliability berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, apabila tanggapan responden mengenai reliability ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,194 poin dengan asumsi tangible, responsiveness, assurance dan empathy dinyatakan konstan.

b<sub>3</sub> = 0,185 yang diartikan daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, apabila tanggapan responden mengenai responsiveness ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,185 poin dengan asumsi tangible, reliability, assurance dan empathy dinyatakan konstan.

b<sub>4</sub> = 0,209 apabila assurance berpengaruh terhadap kepuasan nasabah apabila tanggapan responden mengenai variabel assurance ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,209 poin dengan asumsi tangible, reliability, responsiveness dan empathy dinyatakan konstan.

b<sub>5</sub> = 0,259 yang diartikan apabila empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah apabila tanggapan responden mengenai variabel empathy ditingkatkan maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,259 poin dengan asumsi tangible, reliability, responsiveness dan assurance.

Tabel 8 Hasil Uji Parsial

Kode	Nama Variabel	Signifikan		Batas Sgnifikan	Keputusan
		t <sub>hit</sub>	Sig		
X.1	Tangible	2,431	0,017	0,05	Signifikan
X.2	Reliability	2,634	0,010	0,05	Signifikan
X.3	Responsiveness	2,241	0,027	0,05	Signifikan
X.4	Assurance	2,491	0,015	0,05	Signifikan
X.5	Empahty	2.400	0,018	0,05	Signifikan

Dari hasil uji parsial antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilakukan pengujian sebagai berikut :

1. Pengaruh antara tangible (bukti fisik) dengan kepuasan nasabah diperoleh nilai sig yang kurang dari 0,05 ( $0,017 < 0,05$ ), hal ini berarti dapatlah dikatakan bahwa tangible (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Pengaruh antara reliability (kehandalan) dengan kepuasan nasabah, diperoleh hasil bahwa nilai sig kurang dari 0,05 ( $0,010 < 0,05$ ) berarti ada pengaruh yang signifikan antara reliability dengan kepuasan nasabah.
3. Pengaruh antara responsiveness (tanggapan) dengan kepuasan nasabah, diperoleh nilai sig kurang dari 0,05 ( $0,027 < 0,05$ ), hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara responsiveness dengan kepuasan nasabah.
4. Pengaruh antara assurance (jaminan) dengan kepuasan nasabah, diperoleh nilai sig kurang dari 0,05 ( $0,015 < 0,05$ ) berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel assurance dengan kepuasan nasabah.
5. Pengaruh antara emphaty (empati) dengan kepuasan nasabah, dimana diperoleh nilai sig kurang dari 0,05 ( $0,018 < 0,05$ ) hal ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara emphaty dengan kepuasan nasabah.
6. Sedangkan dari kelima variabel kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah reliability (kehandalan), alasannya karena memiliki nilai probabilitas yang terkecil jika dibandingkan dengan variabel kualitas layanan lainnya (tangible, responsiveness, assurance, empahy). Hal ini menandakan bahwa hipótesis ke 2 (dua) tidak terbukti.

Tabel 9 Uji Normalitas dengan One-sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,97442031
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,086
	Positive	,042
	Negative	-,086
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,064c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

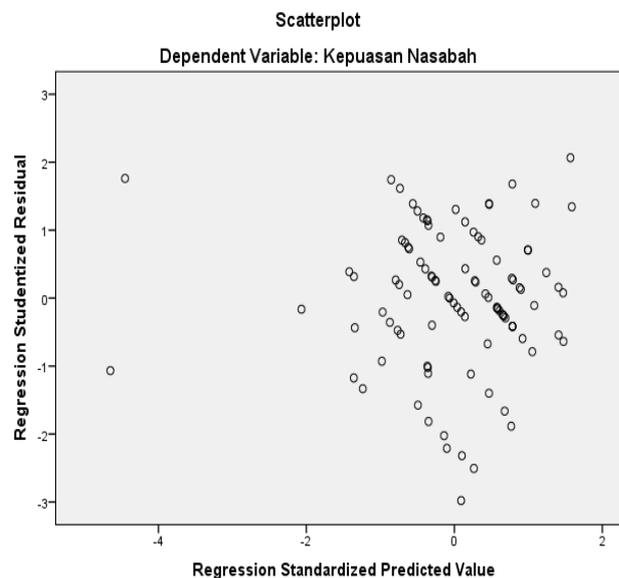
Berdasarkan tabel hasil uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (emphaty) sudah berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) yang lebih

dari 0,05. Karena nilai asymp sig. 0,064 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

Tabel 10 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Tangibel	0,528	1,895
Reliability	0,712	1,405
Responsiveness	0,563	1,777
Assurance	0,548	1,823
Empaty	0,330	3,030

Berdasarkan hasil perhitungan yang terdapat pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen (dari tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) dalam model regresi penelitian ini, karena nilai Tolerance kurang dari 0,10 (Tolerance > 0,10) yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama, tidak ada satu variabel independen pun yang memiliki nilai VIF lebih dari 10 (VIF < 10). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.



Gambar 1: Grafik Scatterplot  
Sumber : Hasil lampiran SPSS release 24

Dari gambar 1, yakni hasil pengujian heteroskedastisitas diketahui bahwa titik-titik yang terbentuk pada grafik scatterplot tidak membentuk pola yang jelas serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa model regresi yang digunakan bebas dari heteroskedastisitas

## Pembahasan Penelitian

Bukti Fisik (Tangible) Terhadap Kepuasan Nasabah Menurut Istianto (2015 :235) tangibles atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Kemudian berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai variabel tangible (bukti fisik) dengan nilai rata-rata sebesar 3,69, hal ini berarti bahwa nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep memberikan persepsi yang baik mengenai variabel tangibel. Berdasarkan pengujian secara parsial (uji t) antara variabel bukti fisik dengan kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi 0,017 kurang dari 0,05 yang memiliki arti bahwa secara parsial variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Sriyanto (2017) menyatakan bahwa variabel bukti fisik (tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kehandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Nasabah stianto (2015) mengatakan bahwa kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan nasabah serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai variabel kehandalan (reliability) dengan nilai indeks sebesar 3,78, hal ini berarti bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan puas mengenai variabel kehandalan yang diberikan oleh PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep dan sudah dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Berdasarkan pengujian secara parsial (uji t) antara variabel kehandalan dengan kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi 0,010 kurang dari 0,05 yang memiliki arti bahwa secara parsial variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Sriyanto (2017) menyatakan

bahwa variabel kehandalan (reliability) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Nasabah Istianto (2015) mengatakan daya tanggap (Responsiveness), yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada nasabah Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai variabel daya tanggap (responsiveness) diperoleh nilai indeks sebesar 3,72, hal ini berarti bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan puas mengenai variabel daya tanggap dan sebagian besar nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep sudah puas dengan pelayanan yang diterima selama ini. Berdasarkan pengujian secara parsial (uji t) antara variabel daya tanggap dengan kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi 0,027 kurang dari 0,05 yang memiliki arti bahwa secara parsial variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Sriyanto (2017) menyatakan bahwa variabel daya tanggap (responsiveness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Nasabah Istianto (2015) mengatakan Jaminan (assurance), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para nasabahnya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah nasabah Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai variabel jaminan (assurance) dengan nilai indeks variabel sebesar 3,80, hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep mengenai pemberian jaminan (assurance) sudah dapat memberikan kepuasan bagi nasabah Maybank. Berdasarkan pengujian secara parsial (uji t) antara variabel jaminan dengan kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi 0,015 kurang dari 0,05 yang memiliki arti bahwa secara parsial variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Sriyanto (2017) menyatakan bahwa variabel jaminan (assurance) berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah. Empati (Empathy) Terhadap Kepuasan Nasabah stianto (2015) empati adalah bagaimana kita menempatkan diri kita pada lawan komunikasi kita. misalnya, ketika lawan komunikasi kita mendapat musibah, kita menempatkan diri, memposisikan diri sebagai dirinya yang tertimpa musibah sehingga bisa menyelami bagaimana perasaan sedihnya. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai variabel emphaty (empati) dengan nilai indeks variabel sebesar 3,79, hal ini berarti bahwa nasabah Bank PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep memberikan persepsi yang baik mengenai variabel empati. Berdasarkan pengujian secara parsial (uji t) antara variabel jaminan dengan kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi 0,018 kurang dari 0,05 yang memiliki arti bahwa secara parsial variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Sriyanto (2017) menyatakan bahwa variabel empati (empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, akan disajikan beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :1) Berdasarkan hasil persamaan regresi mengenai bukti fisik (tangibel) dengan kepuasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2) Berdasarkan hasil pengujian regresi antara variabel kehandalan (Reliability) dengan kepuasan nasabah menunjukkan bahwa secara parsial variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 3) Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial (uji t) antara variabel daya tanggap (Responsiveness) dengan kepuasan nasabah, maka dapat disimpulkan bahwa daya tanggap memberikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep. 4) Berdasarkan hasil persamaan regresi antara variabel jaminan (Assurance) dengan kepuasan nasabah memiliki arti bahwa secara parsial variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 5) Berdasarkan hasil persamaan regresi antara variabel perhatian (emphaty) jaminan dengan kepuasan nasabah memiliki arti bahwa secara parsial variabel empati

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Adapun saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :1) Perlu adanya peningkatan lagi dimensi-dimensi pembentuk kualitas pelayanan karena dari semua dimensi memiliki nilai koefisien yang masih cukup kuat, terutama peningkatan pada dimensi reliability yang memiliki nilai terendah diantara dimensi lainnya terutama untuk karyawan bank dalam melayani nasabah dan sikap tanggap karyawan. 2) Disarankan sebaiknya PT. Bank Sulselbar Cabang Pangkep untuk lebih meningkatkan daya tanggap yakni dengan cara menerapkan analisis 5 S yakni: Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun, selain itu hendaknya petugas Customer Service memberikan perhatian kepada setiap nasabah dalam mengisi formulir dan mengumpulkan kelengkapan persyaratan nasabah. 3) Setiap pegawai harus tetap menjaga komunikasi dengan pegawai bagian lainnya yang masih bersangkutan untuk mendukung kelancaran dalam proses pemberian kredit, sehingga nantinya pekerjaan lebih cepat dan mudah untuk dikerjakan serta memberikan kesan pelayanan profesional diantara pegawai frngan yang lainnya krpada nasabah dan perusahaan. 4) Agar dapat mempertahankan terus unsur-unsur yang telah diterapkan oleh Customer service yaitu sesuai dengan visi dan misi perusahaan melayani denga sepenuh hati, keramahan, kerapian, dan komunikatif karena itu sangat berpengaruh pada nasabah. 5) Setiap karyawan Bank Sulselbar cabang pangkep harus memberikan perhatian kepada setiap nasabah

### Daftar Pustaka

- Adam, Muhammad. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan Kesatu. Bandung, Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Arikunto, Suharsimi. 2017. Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Cetakan Kesatu. Yogyakarta, Penerbit : Gava Media
- Dimiyati, Mohamad. 2018. Pendekatan Hayati: Strategi Pemasaran untuk Menghadapi Persaingan yang Dinamis, The Hayati Approach: a Marketing Strategy For Dynamic Competition. Jakarta, Penerbit : Mitra Wacana Media.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Cetakan Kesatu. Yogyakarta, Penerbit : Gava Media

- Dendawijaya, Lukman. 2015. Manajemen Perbankan. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ferry Yudhi, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera). Tesis. Pasca Sarjana Manajemen Perbankan Universitas Gunadarma
- Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, (2014), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan. Tesis Universitas Udayana Denpasar.
- Ghozali Imam, 2018, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, edisi kesembilan, cetakan kesembilan, Badan Penerbit : Universitas Diponegoro Semarang
- Hakim, dkk (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Adisucipto Yogyakarta. Jurnal Manajemen Dan Profesional Vol.1. No.1 Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap Sekolah Tinggi Ekonomi Islam (STEI) HAMZAR
- Hair, Joseph F. Jr. et al. 2010, Multivariate Data Analysis 7th Edition. Pearson Education Limited. Harlow. England
- Hasan, 2006, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, ([http:// asep. blogspot.com](http://asep.blogspot.com))
- Herlambang, Susatyo. 2014. Basic Marketing (Dasar-dasar Marketing) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran. Yogyakarta : Gosyeng Publishing
- Istianto, B. 2016. Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kasmir, 2014. Manajemen Perbankan. Edisi Revisi. Jakarta, Penerbit : Raja Grafindo Persada.
- Kiron, Bahrul. 2015. Mengukur Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, edisi revisi, cetakan keempat, Jakarta, Penerbit : Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. Manajemen Pemasaran, edisi keempatbelas, jilid dua, Jakarta, Penerbit : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat, 2016, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta, Penerbit : Salemba Empat
- Novia Susanti, Arsyad Syahrin (2019), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang) Jurnal Ilmiah Feasible: Bisnis,



Kewirausahaan & Koperasi, Vol. 1, No. 1, Februari 2019: 55–62 P-ISSN : 2655-9811, E-ISSN : 2656-1964 J. Feasible., Vol. 1, No. 1, Februari 2019 (55 - 62) ©2019 Pusat Inkubasi Bisnis dan Kewirausahaan Universitas Pamulang (PINBIK UNPAM)

Priansa, Juni Donni. 2017. Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Cetakan Kesatu. Bandung, Penerbit : Alfabeta

Rangkuti Freddy, 2015, Riset Pemasaran, cetakan keduabelas, Jakarta, Penerbit : Kompas Gramedia

Restu Khaliq (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. Relevance: Journal of Management and Bussines ▪ Vol. 2 ▪ No.1 ▪ Page. 174-188▪Juni 2019

Sangaji, E.M., & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta, Penerbit Andi

Sriyanto. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Sangatta Lama. Jurnal Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Sunyoto Danang, 2015. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, Cetakan Pertama. Yogyakarta, Penerbit : CAPS

Sunjoyo, dkk. (2013). Aplikasi SPSS untuk Smart Riset, Bandung: Alfabeta.

Suryani, Tatik. 2017. Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global, Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah. Jakarta, Penerbit : Prenadamedia Group

Tjiptono, Fandy. 2019. Pemasaran Jasa, edisi terbaru, cetakan kesepuluh, Yogyakarta, Penerbit : Andi.

Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service Quality dan Satisfaction, edisi keempat, Yogyakarta, Penerbit : Andi

Tony, Wijaya. 2018. Manajemen Kualitas Jasa, Desain Servqual, QFD, dan Kano, Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. Cetakan kedua, Jakarta, Penerbit : Indeks.

Ulul Azmi Mustofa, dan Yudi Siyamto (2015) Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam - Vol. 01, No. 02, Juli 2015. ISSN : 2477-6157



Wijayanto, Kusuma. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 17 No. 1

Wirdayani Wahab 2017 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017. Print : ISSN :2528-5545. Online ISSN : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau

Yamit, Zulian. 2017. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta, Penerbit : Ekonesia

Zulian Yamit. 2017. Manajemen Kualitas Produk dan jasa. Yogyakarta. Ekonesia

Zulfikri Charis Darmawan, dkk 2018 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol.3 No.2 (2018), hal.107-115. P-ISSN: 2460-9404; E-ISSN: 2460-9412 <http://dx.doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>.