

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI DI MAROANGIN KABUPATEN ENREKANG**

**Andi Citra Indah Nurrahmah<sup>1</sup>, Andi Uceng<sup>2</sup>, A.Astinah Adnan<sup>3</sup>**

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: andicitraindahnr@gmail.com

**ABSTRACT**

This research aims to determine the analysis of customer service quality on BRI Bank customer satisfaction in Maroangin, Enrekang Regency. And to find out the factors that influence the quality of BRI Bank customer service in Maroangin, Enrekang Regency. This research method approach uses a quantitative descriptive approach. The population in this study was 101 BRI Bank customers in Maroangin, Enrekang Regency. while the sample in this study was 51 people determined using the Slovin formula. The data collection techniques used in this research were observation, interviews and questionnaires. The collected data was then processed and analyzed using quantitative descriptive analysis techniques with the help of descriptive statistics using SPSS and a Likert scale. The results of this research indicate that BRI Bank customer service in Maroangin, Enrekang Regency is categorized as good. The results of this research show that the average percentage value of the five BRI Bank customer service quality indicators is 74.2% in the good category. The average value of customer satisfaction is 74.9% in the good category. Factors that influence the quality of BRI Bank customer service with an average percentage value of 64% with a good category where human resources with a value of 76.3%, awareness of rules 58%, organization 41.5%, skills and abilities 68% , service facilities 73% and customer experience 66%.

**Keywords:** Customer Service, Quality, Bank.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI di Maroangin Kabupaten Enrekang. Dan untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *customer service* Bank BRI di Maroangin Kabupaten Enrekang. Pendekatan metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI di Maroangin Kabupaten Enrekang sebanyak 101 orang. sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 51 orang ditentukan dengan rumus slovin. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan kuesioner. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan Teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan bantuan statistic deskriptif dengan menggunakan SPSS dan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer service* Bank BRI di Maroangin Kabupaten Enrekang dikategorikan baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, nilai rata-rata persentase ke lima indikator kualitas pelayanan *customer service* Bank BRI adalah 74,2% dengan kategori baik. Adapun nilai rata-rata kepuasan nasabah adalah 74,9% dengan kategori baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *customer service* Bank BRI dengan nilai rata-rata persentase sebesar 64% dengan kategori baik dimana Sumber daya manusia dengan nilai 76,3%, kesadaran aturan 58%, organisasi 41,5%, keterampilan dan kemampuan 68%, sarana pelayanan 73% dan pengalaman pelanggan 66%.

**Kata kunci :** Pelayanan pelanggan, Kualitas, Bank.

**PENDAHULUAN**

Menurut Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah 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. Ruang lingkup

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting bagi nasabah, untuk menentukan apakah nasabah akan puas atau tidak puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh bank itu sendiri peningkatan pelayanan kepada para nasabah adalah hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah, karena nasabah sangat besar peranannya dalam pendapatan sebuah bank, hal ini secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap eksistensi perbankan itu sendiri. Setiap bank memiliki masing-masing strategi dalam hal pelayanan nasabah, dengan memberikan pelayanan yang terbaik tentunya nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga akan tetap setia menggunakan produk yang ditawarkan pihak perbankan dan pada akhirnya menjadi nasabah tetap di bank tersebut.

Kepuasan nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau biasa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasan perbankan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai perusahaan perbankan tidak terlepas dari fenomena perubahan akibat ketatnya persaingan untuk merebut hati dan pikiran nasabah. Saat ini semakin sulit untuk memprediksi perilaku nasabah perbankan di Indonesia. Layanan keuangan yang cepat, efisien, nyaman, dan mudah diakses kapan saja, dimana saja selain program dan produk yang ditawarkan. Kualitas pelayanan yang baik dan nasabah yang puas menciptakan citra Bank dan mempengaruhi loyalitas. Sinergi antara pelayanan dan citra Bank yang baik mempengaruhi kepuasan nasabah. Selain itu, kepuasan nasabah dapat menciptakan hubungan yang berkelanjutan antar nasabah dan bank dalam bentuk bisnis dan loyalitas yang berkelanjutan (Hardiningsih, 2022). Peranan *Customer Service* sangat penting untuk memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah. Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah Bank merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional Bank sehari-hari, dengan kondisi persaingan di sektor jasa yang semakin meningkat itu, perusahaan perbankan sebaiknya terus meningkatkan *Customer Service* untuk meningkatkan citra perbankan maka diperlukan karyawan yang siap melayani setiap kebutuhan nasabahnya. Secara umum pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, yaitu dengan melalui pelayanan yang bermutu yang nantinya dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan setiap nasabah (mirawati & fernos, 2019).

Peran *Customer Service* yang bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah Nasabah memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan tersebut dengan berbagai cara, salah satunya dengan melihat dan menilai sistem dan prosedur yang telah tertata. Kemudian keahlian *Customer Service* menyampaikan produk dan pelayanan yang berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan yang berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, perilaku dan kemampuan lisan dalam berinteraksi dengan pelanggan (mirawati & fernos, 2019). Berdasarkan hasil observasi calon peneliti, 18 Agustus 2023 sampai 22 Agustus 2023 calon peneliti menemukan banyak masalah yang terjadi di Bank Bri Maroangin dan masih banyak nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service*, hal tersebut ditandai dari beberapa fenomena yang ada seperti Pembukaan rekening baru, lupa pin, hilang kartu kredit, hilang buku tabungan, kasus penipuan, salah transfer dan saat melakukan transaksi uang tidak keluar dari mesin atm tapi terdebit direkening. Dari masalah tersebut, maka calon peneliti tertarik mengangkat masalah dengan judul “Analisis kualitas pelayanan kerja terhadap kepuasan Nasabah bagian *Customer Service* BRI di Kabupaten Enrekang”. Berkenaan dengan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah Bank BRI di Maroangin Kabupaten Enrekang dan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Maroangin Kabupaten Enrekang.

### METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, atau meringkaskan berbagai kondisi, situasi fenomena, atau berbagai variabel penelitian menurut kejadian sebagaimana adanya yang dapat dipotret, diwawancarai, observasi, serta yang dapat diungkapkan melalui bahan-bahan dokumenter. Menurut Sugiyono (2013). Penelitian ini memiliki dua variabel, variabel pertama merupakan variabel bebas yakni kualitas pelayanan (X) dan variabel kedua merupakan variabel terikat yakni kepuasan nasabah (Y). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu Data primer dan Data sekunder. Sumber data primer adalah sumber yang dikumpulkan langsung dari pihak pertama atau sumber asli. Peneliti secara eksplisit menggunakan data ini untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kombinasi temuan tes dan pengamatan terhadap benda, peristiwa, atau aktivitas fisik menentukan sifat sumbernya. Data primer untuk penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara. Sumber data sekunder merupakan sumber informasi yang peneliti kumpulkan secara tidak langsung melalui perantara media. Secara umum dapat berupa catatan-catatan, laporan sejarah, majalah, atau karya terbitan yang telah disusun dalam arsip. Dokumen dari Bank BRI di Maroangin Kabupaten Enrekang memberikan data sekunder untuk penelitian ini. Seperti jumlah nasabah, Prodak-prodak apa saja yang disediakan Bank BRI, nama-nama jabatan dan struktur organisasi Bank BRI. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini observasi, wawancara dan kuesioner dan Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program IBM SPSS Statistics. Data hasil penelitian dianalisis dengan alat statistic yang terdiri dari analisis deskriptif, uji kualitas data ( Validitas dan realibilitas ) dan Regresi linear sederhana dan pengujian hipotesis.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian disfemisme dalam siniar Kompleks Kiky Episode Pengakuan Kaesang Soal Dinasti Politik dari aspek bentuk-bentuk disfemisme, peneliti menemukan tiga bentuk disfemisme. Ketiga bentuk disfemisme tersebut antara lain (1) pengasaran atau makian berbentuk kata, (2) pengasaran atau makian berbentuk frasa, dan (3) pengasaran atau makian berbentuk klausa. Berikut ini pembahasan mengenai hasil analisis disfemisme dalam siniar Kompleks Kiky Episode Pengakuan Kaesang Soal Dinasti Politik.

#### A. Kuliatas Pelayanan

Tabel 1. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan

No.	Prinsip Akuntabilitas	Persentase (%)
1.	<i>Realibility</i>	75,2 %
2.	<i>Responsiveness</i>	78 %
3.	<i>Assurance</i>	76 %
4.	<i>Attention</i>	66,6 %
5.	<i>Tangible</i>	76,8 %
Jumlah		372,6
Rata-rata persentase = $372,6/5 = 74,52 \%$		

Sumber : data primer, 2024

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, indikasi terbesar dari rekapitulasi kualitas pelayanan adalah pada indikator *responsiveness* sebesar 78%, indikator *tangible* 76,8%, indikator *assurance* sebesar 76%, indikator *realibility* sebesar 75,2% dan indikator *attention* sebesar 66,6%.

#### B. Rekapitulasi Kepuasan Nasabah

Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Nasabah

No	Kepuasan nasabah	Persentase (%)
1.	Sistem keluhan	76,8 %
2.	Survey kepuasan	83,4%
3.	Pembeli bayangan	74,4%

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



4.	Analisis pelanggan yang hilang	65 %
Jumlah		299,6
Rata-rata persentase = $299,6/4=74,9\%$		

Sumber : data primer, 2024

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, indikasi terbesar dari rekapitulasi kepuasan nasabah adalah pada indikator survey kepuasan sebesar 83,4%, indikator system keluhan sebesar 76,8%, indikator pembeli bayangan sebesar 74,4% dan analisis pelanggan yang hilang sebesar 65%, dan indikator survey kepuasan tertinggi nilai persentasenya 83,4%.

### C. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan customer service

Tabel 3. Rekapitulasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi kualitas pelayanan *customer service*

No.	Pengelolaan Dana Desa	Persentase (%)
1.	Sumber Daya Manusia	76,3%
2.	Kesadaran Aturan	58,3%
3.	Organisasi	41,5%
4.	Keterampilan dan Kemampuan	68,9%
5.	Sarana Pelayanan	73%
6.	Pengalaman Pelanggan	66%
Jumlah		384
Rata – rata persentase = $384/6 = 64 \%$		

Sumber : data primer, 2024

Berdasarkan tabel 4.24 di atas, data indikator Sumber Daya Manusia sebesar 76,3%, indikator kesadaran aturan sebesar 58,3%, indikator organisasi sebesar 41,5%, indikator keterampilan dan kemampuan sebesar 68,9%, indikator sarana pelayanan sebesar tertinggi sebesar 73% dan indikator pengalamaman pelanggan sebesar 66%. Angka-angka ini merangkum faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan customer service Bank BRI di Maroangin Kabupaten Enrekang.

### Uji Kualitas Data

#### 1) Kualitas Pelayanan

Tabel 4. Uji Validitas Prinsip Akuntabilitas

Pernyataan	Rtabel	Rhitung	Keterangan	Uji Validitas
X1	0,281	0,976	r tabel < r hitung	Valid
X2	0,281	0,954	r tabel < r hitung	Valid
X3	0,281	0,973	r tabel < r hitung	Valid
X4	0,281	0,939	r tabel < r hitung	Valid
X5	0,281	0,977	r tabel < r hitung	Valid
Total_X	0,281	1	r tabel < r hitung	Valid

Sumber : data primer, 2024

Untuk tabel dapat dihitung dengan terlebih dahulu menghitung derajatkebebasan (Df) dengan rumus :

$$Df = N - 2$$

Dimana

N = jumlah responden

Jadi  $Df = 51 - 2 = 49$ , besar rtabel dapat dilihat dari tabel Sugiyono pada Df

= 49, dengan signifikansi 5% diperoleh dengan metode trial and error pada Df =49 dengan signifikansi 5% dan Df 49 dengan signifikansi 5%, sehingga diperoleh r tabel = 0,281.

Berdasarkan hasil uji validitas maka dapat disimpulkan bahwa dengan 5 pertanyaan tentang kualitas pelayanan customer service Bank BRI dikatakan valid karena rhitung semua pertanyaan kualitas pelayanan customer service Bank BRI Maroangin > rtabel

2) Kepuasan Nasabah

Tabel 5. Uji Validitas Pengelolaan Dana Desa

Pernyataan	Rtabel	Rhitung	Keterangan	Uji Validitas
Y1	0,281	0,967	r tabel < r hitung	Valid
Y2	0,281	0,938	r tabel < r hitung	Valid
Y3	0,281	0,961	r tabel < r hitung	Valid
Y4	0,281	0,932	r tabel < r hitung	Valid
Total_Y1	0,281	1	r tabel < r hitung	Valid

Sumber : data primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.26 diatas hasil uji validitas maka dapat disimpulkan bahwa dengan 4 pertanyaan tentang Kepuasan nasabah customer service Bank BRI dikatakan valid karena rhitung semua pertanyaan Kepuasan nasabah > rtabel.

3) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan customer service Bank BRI

Tabel 6. Uji Validitas Faktor yang Mempengaruhi Pengelolaan Dana Desa

Pernyataan	Rtabel	Rhitung	Keterangan	Uji Validitas
X2.1	0,281	0,948	r tabel < r hitung	Valid
X2.2	0,281	0,917	r tabel < r hitung	Valid
X2.3	0,281	0,878	r tabel < r hitung	Valid
X2.4	0,281	0,959	r tabel < r hitung	Valid
X2.5	0,281	0,970	r tabel < r hitung	Valid
X2.6	0,281	0,970	r tabel < r hitung	Valid

Total_Y2	0,281	1	r tabel < r hitung	Valid
----------	-------	---	--------------------	-------

Sumber : data primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4.27 hasil uji validitas maka dapat disimpulkan bahwa dengan 6 pertanyaan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *customer service* Bank BRI dikatakan valid karena r hitung semua pertanyaan kualitas pelayanan *customer service* Bank BRI > r tabel.

### Uji Reabilitas

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas yaitu : jika nilai  $\alpha$  cronbach's > r tabel maka dinyatakan reliabel, sedangkan jika nilai  $\alpha$  cronbach's < r tabel maka dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 7. Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	51	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 16.0

Output ini memberikan penjelasan tentang %, jumlah data valid yang akan diproses, dan output data. Seperti yang dapat ditunjukkan, 51 contoh atau titik data yang sah mewakili 100% total, dan tidak ada yang diabaikan.

Tabel 8. Reliability Variabel X1

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.969	.935	5

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 16.0

Analisis realibilitas menggunakan Cronbach's alpha menghasilkan keluaran seperti ini. Diketahui ketiga item pertanyaan dari variabel prinsip kualitas pelayanan mempunyai nilai Cronbach's alpha sebesar 0,969. Data dianggap kredibel jika nilai Cronbach's alpha lebih besar dari nilai R tabel, sesuai aturan pengambilan keputusan. Output di atas menunjukkan bahwa temuan sebesar  $0,969 > 0,935$  menunjukkan keandalan data.

Tabel 9. Reliability Variabel X2

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.930	.983	6

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 16.0

Analisis reliabilitas menggunakan Cronbach's alpha menghasilkan keluaran seperti ini. Diketahui kelima item pertanyaan dari variabel prinsip tanggung jawab mempunyai nilai Cronbach's alpha sebesar 0,969. Data dianggap kredibel jika nilai Cronbach's alpha lebih besar dari nilai R tabel, sesuai aturan pengambilan keputusan. berdasarkan keluaran analisis reliabilitas alpha Cronbach. keenam item pertanyaan variabel factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menghasilkan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,930. Data dianggap kredibel jika nilai Cronbach's alpha lebih besar dari nilai R tabel, sesuai aturan pengambilan keputusan. Data tersebut dapat dinyatakan berdasarkan output di atas karena temuan menunjukkan bahwa  $0,930 > 0,281$ .

Tabel 10. Reliability Variabel Y

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.946	.940	4

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 16.0

Analisis reliabilitas menggunakan Cronbach's alpha menghasilkan keluaran seperti ini. Hasil dari enam item pertanyaan mengenai variabel faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan customer service Bank BRI menunjukkan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,946. Data dianggap kredibel jika nilai Cronbach's alpha lebih besar dari nilai R tabel, sesuai aturan pengambilan keputusan. Output di atas menunjukkan bahwa temuan sebesar  $0,946 > 0,281$  menunjukkan keandalan data.

### Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 11. Entered/Removed All requested variables entered. Dependent Variable: Fakto-faktor kualitas pelayanan

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1.	Kualitas Pelayanan Faktor-faktor kualitas PELAYANAN		Enter Enter

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 16.0

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



Hasil ini memperjelas arti model regresi; Dapat dipahami bahwa prinsip akuntabilitas merupakan variabel independen dan kualitas pelayanan *customer service* Bank BRI merupakan variabel dependen (tidak ada variabel yang dihilangkan atau dikecualikan).

Tabel 12. Model Summary

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, factor-faktor kualitas pelayanan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.987 <sup>a</sup>	.974	.973	.64335

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 16.0

Nilai R = 0,987 dan koefisien determinasi R Square, atau R<sup>2</sup>, sebesar 0,973 (yaitu kuadrat koefisien korelasi, atau  $0,987 \times 0,987 = 0,97 \times 100\% = 97\%$ ) ditampilkan pada tabel Ringkasan Model hasil di bagian ini . Sisanya adalah (100% - 97% = 3%). Hal ini menunjukkan adanya kesadaran bahwa nilai yang dicari sebesar 0,97% untuk menentukan besaran Kualitas pelayanan (X) dalam kepuasan nasabah (Y).

Tabel 13. Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.664	.445		BBBBBB -1.492	.142
	KUALITAS PELAYANAN	.408	.118	.523	3.461	.001
	FAKTOR KUALITAS PELAYANAN	.334	.108	.466	3.085	.003

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data SPSS 16.0

Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini untuk menilai kualitas pelayanan customer service dan factor kualitas pelayanan customer service dapat diuji dengan menggunakan koefisien-koefisien berikut, yang didasarkan pada tabel koefisien- koefisien yang dihasilkan dari pengolahan data :

$$Y_1 = -664 + 408$$

Dari fungsi regresi di atas, maka dapat dijelaskan :

- Kepuasan nasabah (Y) akan berubah apabila variabel kualitas pelayanan (X) berubah. Perubahan searah ditunjukkan dengan tanda positif. Koefisien regresi sebesar 0,408 menunjukkan kepuasan nasabah baik jika kualitas pelayanannya baik dan sebesar 0,408 menunjukkan kepuasan nasabah buruk jika kualitas pelayanannya tidak baik.
- Nilai konstanta sebesar -664 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih memberikan pengaruh yang menguntungkan terhadap kepuasan nasabah jika semua variabel lainnya tetap.
- Variabel kualitas pelayanan (Y) diketahui mempunyai pengaruh dominan terhadap

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



kepuasan nasabah (X) berdasarkan nilai besar beta sebesar 0,408.

Tabel 14. ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	735.780	2	367.890	888.828	.000 <sup>a</sup>
	Residual	19.867	48	414		
	Total	755.647	50			

Predictors: (Constant), Faktor-faktor kualitas pelayanan, Kualitas pelayanan

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 16.0

Pada bagian yang ditampilkan, hasil uji ANOVA adalah:

Nilai F pada tingkat probabilitas sig sebesar 888.828. Mengingat probabilitas (0,000) secara signifikan lebih kecil dari 0,05, model regresi dapat diterapkan untuk memperkirakan kualitas pelayanan. Uji F digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah hipotesis tersebut benar. Tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  dapat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh atau signifikansi.  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

Berdasarkan tabel koefisien yang dihasilkan dari pengolahan data SPSS, uji statistik t digunakan untuk menunjukkan sejauh mana pengaruh suatu variabel penjelas atau independen secara independen menjelaskan variabel dependen. Hasilnya, diketahui bahwa :

- Nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan (X) 3,461 dengan tingkat signifikansi 0,05.
- Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistik berikut.

$H_a$  :  $P_{yx} \neq 0$

$H_0$  :  $P_{yx} = 0$

#### Hipotesis bentuk kalimat :

- Hipotesis  $H_a$  : kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dalam kepuasan customer service Bank BRI di Maroangin Kabupaten Enrekang.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI di Maroangin Kabupaten Enrekang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Bank BRI di Maroangin secara umum tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari respon cepat, sikap ramah, dan kemampuan menyelesaikan masalah nasabah yang menunjukkan standar pelayanan yang baik. Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan *customer service* juga baik. Nasabah merasa puas dengan perhatian yang diberikan, kemudahan akses informasi, serta solusi yang efektif terhadap permasalahan nasabah.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan customer service Bank BRI di Maroangin berpengaruh yang signifikan, dapat dilihat dari indikator Sumber daya manusia, Kesadaran aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan dan pengalaman pelanggan dapat memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan nasabah, terbukti dari hasil pengolahan data yang diperoleh dengan SPSS yang memiliki nilai persentase rata-rata sebesar 64%.

## REFERENSI

- Ahmad, J. (2015). *Metode penelitian administrasi publik teori dan aplikasi*.
- Ahmad, J., Nonci, N., Nurmandi, A., Eko, & Agustiyara. (2020). What Factors Affect Financial Transparency Reports? A Study of Regional Government Financial Reports in South Sulawesi Province, Indonesia. *International Journal of Economics and Business Administration*, VIII(Issue 4), 525–544. <https://doi.org/10.35808/ijeba/604>
- Assefaff. (2021). Kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan dan nilai yang ditawarkan oleh perusahaan. In *Fuctional Food Science* (Vol. 65, pp. 1–13).
- Hardianto, W. T., Suprojo, A., & Rettob, B. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan di Probolinggo) Willy. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hardiningsih, A. A. P. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Panam Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 11 No(2), 102–107.
- Hardiningsih, & Putri, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Panam Pekanbaru. *E-QIEN: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 102–107.
- Ibadurrahman, H. A. H. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Doping Sengkang Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal PenKomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 3(2), 93–100. <https://doi.org/10.33627/pk.v3i2.403>
- Irawan. (2014). *Faktor-faktor yang mendorong kepuasan nasabah* (pp. 37–40).
- Jamal & Naser. (2002). *analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat indonesia kantor cabang pembantu tulungagung*.
- Kasmir. (2012). Pelayanan organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. *Social Security Development Institute (Ssdi)*, 324.
- Khairunnisa Emilia. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan. *Skripsi*, 2(1), 93–98.
- Kotler. (2021). *metode untuk mengukur kepuasan nasabah* (Issue julli).
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501–2510.
- mirawati & fernos. (2019). *peranan customer servis dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada bank negeri cabang siteba padang*.
- Nurphi, M., & Wahyudi, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Tanggamus. *Jurnal Signaling*, 10(2), 58. <https://doi.org/10.56327/signaling.v10i2.1093>
- Parasuraman, Z. and B. (1998). Analisis Faktor-Faktor kepuasan pelanggan terhadap nasabah. *Fakultas Sosial Politik*, 66(1), 37–39.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.