

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH: STUDI EMPIRIS PADA BANK BJB CABANG TAMANSARI

Anita Syafariah¹, Mutiara Nova Ayu², Iرنie Aviyanti³
^{1,2,3} Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan, Universitas Sangga Buana

² korespondensi: mutiara.nova@usbykp.ac.id

ABSTRACT

Competition among banks is becoming increasingly intense in attracting and retaining both individual and corporate customers. One of the key aspects that draws attention is the quality of service provided. Although customers' perceptions of service quality vary depending on their experiences, banks must ensure that their services meet customer expectations. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Bank BJB Tamansari Branch. Service quality is measured using the five SERVQUAL dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research employs a quantitative approach through a survey method by distributing questionnaires to 100 active customers of Bank BJB Tamansari Branch. Data were analyzed using validity and reliability tests, simple linear regression, t-test, and the coefficient of determination (R^2) with SPSS software. The results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a regression equation of $Y = 1.341 + 1.063X$. The t-test significance value of $0.000 < 0.05$ confirms this effect. Furthermore, the R^2 value of 0.809 indicates that 80.9% of customer satisfaction variation is explained by service quality, while 19.1% is influenced by other factors. Hence, service quality plays a crucial role in enhancing customer satisfaction and loyalty at Bank BJB Tamansari Branch.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL

ABSTRAK

Persaingan antar bank semakin ketat dalam mencari dan mempertahankan nasabah, baik individu maupun korporasi. Salah satu aspek yang menjadi perhatian utama adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Meski pandangan nasabah terhadap kualitas pelayanan sangat beragam dan tergantung pada pengalaman nasabah namun bank tetap harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Cabang Tamansari. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah aktif Bank BJB Cabang Tamansari. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan persamaan regresi yang diperoleh $Y = 1,341 + 1,063X$. Hasil uji t menghasilkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,809 menunjukkan bahwa 80,9% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 19,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank BJB Cabang Tamansari. Pihak bank perlu terus menjaga konsistensi pelayanan dan melakukan inovasi layanan digital agar dapat memenuhi harapan nasabah serta meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, SERVQUAL

PENDAHULUAN

Persaingan antar bank semakin ketat (1) dalam mencari dan mempertahankan nasabah, baik individu maupun korporasi, persaingan

bank diantaranya meliputi suku bunga, biaya layanan, serta kualitas pelayanan, kehadiran perusahaan *fintech* dan bank digital telah menambah intensitas persaingan di sektor

perbankan (2), *fintech* dan bank digital menawarkan layanan keuangan lebih cepat, mudah, dan terjangkau yang menjadi tantangan bagi bank-bank konvensional.

Salah satu aspek yang menjadi perhatian utama dalam persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan yang diberikan bank terhadap nasabahnya (3). Hal ini menunjukkan bahwa pandangan nasabah terhadap kualitas pelayanan sangat beragam dan tergantung pada pengalaman nasabah (4). Meski demikian, bank tetap harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan nasabah, pelayanan yang berkualitas mencakup keramahan petugas, kecepatan transaksi, kemudahan akses informasi, serta kenyamanan fasilitas fisik (3) yang tersedia. Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan kepuasan nasabah (5). Nasabah yang merasa puas cenderung akan loyal terhadap bank (6,7) sebaliknya pelayanan buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan, pengaduan, dan potensi kehilangan nasabah. Bank BJB cabang Tamansari merupakan bagian dari jaringan kantor Bank BJB yang tersebar di wilayah Jawa Barat, Bank BJB cabang Tamansari berperan penting dalam mendukung aktivitas ekonomi lokal dan memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi di wilayah tersebut, dalam berbagai kegiatan. Bank BJB cabang Tamansari juga turut berperan dalam acara-acara yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Bandung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci yang

menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian yang dilakukan sebelumnya menegaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BJB, bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut (6). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan hanya sekadar memenuhi kebutuhan nasabah, tetapi juga menjadi faktor penentu dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabahnya.

Pelayanan yang berkualitas merupakan kunci utama dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, kepuasan nasabah tercipta ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan (8,9). Sebaliknya jika pelayanan kurang memuaskan nasabah cenderung kecewa dan berpotensi beralih ke bank lain. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor pelayanan yang memengaruhi kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi bank dalam meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan nasabah.

Berdasarkan data tahun 2024 yang diterima dari pihak Bank BJB Cabang Tamansari terdapat dua pendanaan yaitu funding dan lending, untuk funding terdiri dari 3 jenis layanan yaitu Giro, Tabungan, dan Deposito sementara untuk lending terdiri dari 4 jenis layanan Konsumer, KPR, Komersial, dan UMKM. Untuk jumlah nasabah funding sebanyak 71.829 ini terdiri dari Giro 2.228 nasabah, Tabungan 68.188 nasabah, Deposito

1.413 nasabah, Konsumer 14.149 nasabah, Komersial 76 nasabah, UMKM 1.487 nasabah, KPR 498 nasabah. Di Bank BJB Cabang Tamansari, misalnya, terdapat berbagai penilaian terkait kualitas pelayanan yang nasabah terima, mulai dari aspek

kecepatan pelayanan, keramahan petugas, hingga kemudahan akses informasi dan transaksi. Baik dalam hal pengembangan produk dan layanan, peningkatan kompetensi petugas, maupun perbaikan sistem dan prosedur pelayanan.

Tabel 1: Funding dan Lending Bank BJB Cabang Tamansari

Funding		Lending	
Jenis Pelayanan	Jumlah Nasabah	Jenis Pelayanan	Jumlah Nasabah
Giro	2.228	Konsumer	14.149
Tabungan	68.188	Komersial	79
Deposito	1.413	UMKM	1.487
-	-	KPR	194.192
Jumlah	71.829	Jumlah	16.210

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Dengan demikian Bank BJB Cabang Tamansari diharapkan tidak hanya mempertahankan nasabah yang ada, tetapi juga menarik nasabah baru, serta meningkatkan kontribusinya terhadap pembangunan ekonomi lokal. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa masih terdapat variasi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BJB Cabang Tamansari. Oleh karena itu, penting untuk diteliti sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada bank tersebut.

METODE

Metode penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif (10), menekankan pada pengumpulan dan analisis data numerik yang dapat diukur secara statistik, serta mengetahui hubungan antar variable yang diteliti. Dengan

teknik analisis regresi linier sederhana dan uji t untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (11). Model regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + bX + e \quad \dots\dots\dots (1)$$

Dimana:

Y : Kepuasan Nasabah (variabel dependen)

X : Kualitas Pelayanan (variabel independen)

a : Konstanta (intersep), nilai kepuasan nasabah saat kualitas pelayanan = 0

b : Koefisien resresi, menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

e : Error

Sumber data penelitian ini didapat dari:

1. Data Primer
Diperoleh secara langsung dari responden melalui instrumen penelitian seperti kuesioner, wawancara terstruktur, observasi terstruktur..
2. Data Sekunder
Data dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada seperti jurnal, data statistik resmi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner SERVQUAL kepada responden untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (8). [8] Kuesioner diberikan kepada nasabah untuk menilai pelayanan

bank, menggunakan skala likert sebagai alat ukur.

Populasi dan Sampel

1. Populasi: Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BJB Cabang Tamansari yang aktif hingga tahun 2024, yaitu nasabah yang memiliki produk simpanan seperti tabungan, giro, dan deposito.
2. Sampel: Sampel dalam penelitian ini adalah 100 nasabah Bank BJB Cabang Tamansari yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sampel penelitian ini adalah nasabah Bank BJB Cabang Tamansari dengan usia 19 sampai 30 tahun ke atas sebanyak 100 orang.

Tabel 2: Pengisi Kuesioner Nasabah Bank BJB Cabang Tamansari

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	51	53 %
	Perempuan	49	47 %
Usia	<25 tahun	39	39 %
	25-35 tahun	53	53 %
	36- 45 tahun	7	7 %
	>45 tahun	1	1 %
Pekerjaan	Pegawai Negeri	14	15 %
	Karyawan Swasta	50	42 %
	Wirausaha	13	13 %
	Masahasiswa	17	24 %
Lama menjadi nasabah	Lainnya	6	6 %
	< 1 tahun	25	25 %
	1-3 tahun	53	53 %
	4 – 6 tahun	16	14 %
	Lebih dari 6 tahun	6	6 %

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (53%) dan berada pada rentang usia 23-35 tahun (53%). Dilihat dari pekerjaan, Sebagian besar responden adalah karyawan

swasta (42%). Diikuti oleh mahasiswa (24%). Berdasarkan lama menjadi nasabah, mayoritas responden telah menjadi nasabah selama 1-3 tahun (53%).

Tabel 3: Uji Validitas Mengenai Kepuasan Nasabah Bank BJB Cabang Tamansari

Item	r-hitung	r-tabel	sig. (2-tailed)	Keterangan
K1	0.888	0.197	0	Valid
K2	0.869	0.197	0	Valid
K3	0.880	0.197	0	Valid
K4	0.921	0.197	0	Valid
K5	0.861	0.197	0	Valid
K6	0.878	0.197	0	Valid
K7	0.861	0.197	0	Valid
K8	0.895	0.197	0	Valid
K9	0.912	0.197	0	Valid
K10	0.894	0.197	0	Valid
K11	0.861	0.197	0	Valid

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan (K1–K11) memiliki nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel (0,197) serta nilai signifikansi sebesar 0,000

(<0,05). Hal ini berarti seluruh pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian sebagai instrumen pengukuran variabel kepuasan nasabah.

Tabel 4: Mengenai Uji Validitas Pelayanan Nasabah Bank BJB Cabang Tamansari

Item	r- hitung	r- tabel	Sig. (2-tailed)	Keterangan
P1	0.804	0.197	0.000	valid
P2	0.903	0.197	0.000	valid
P3	0.874	0.197	0.000	valid
P4	0.837	0.197	0.000	valid
P5	0.787	0.197	0.000	valid
P6	0.879	0.197	0.000	valid
P7	0.858	0.197	0.000	valid
P8	0.852	0.197	0.000	valid
P9	0.878	0.197	0.000	valid
P10	0.883	0.197	0.000	valid

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan (P1–P10) dinyatakan valid, karena nilai r -hitung $>$ r -tabel (0,197) dan nilai Sig. $<$

0,05. Artinya, semua item dalam instrumen penelitian ini layak digunakan untuk mengukur variabel pelayanan nasabah.

Tabel 5: Uji Reliabilitas Pelayanan Nasabah Bank BJB Cabang Tamansari

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.959	10

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.959 dengan jumlah item 10 pernyataan menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk

mengukur variabel pelayanan nasabah sangat reliabel.

Tabel 6: Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah Bank BJB Cabang Tamansari

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.972	11

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.972 dengan jumlah item 11 pernyataan menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk

mengukur variabel kepuasan nasabah sangat reliabel.

Tabel 7: Tabel Regresi Linier Sederhana

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	1.341	2.211		.606	.546
Pelayanan Nasabah	1.063	.052	.900	20.391	.000

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Berdasarkan Tabel 7 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.341 + 1.063X$$

a. Yang berarti nilai konstanta positif sebesar 1.341 yang berarti apabila nilai variabel Kualitas Pelayanan (X) tidak berubah atau konstan = 0, maka nilai Kepuasan Nasabah (Y) bernilai 1.341

b. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 1.063, yang artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar setiap peningkatan 1.063 dengan asumsi variabel lain bernilai tetap.

c. Koefisien yang bernilai positif menunjukkan bahwa pelayanan

berpengaruh searah terhadap kepuasan nasabah, yaitu semakin baik pelayanan

yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan nasabah.

Tabel 8: Hasil Uji t

Model	t	Sig.
(Constant)	.606	.546
Pelayanan Nasabah	20.391	.000

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Berdasarkan hasil analisis Uji t diperoleh nilai t-hitung sebesar 20.391 dengan nilai signifikansi (sig.) sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas

Pelayanan Nasabah (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank BJB Cabang Tamansari.

Tabel 9: Hasil Koeffisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 ^a	.809	.807	3.88870

Predictors: (Constant), Pelayanan_Nasabah

Sumber: Data diolah penulis (2025)

Koeffisien determinasi (*R Square*) diperoleh sebesar 0.809.

- Sebesar 80.9% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan nasabah.
- Sisanya 19.1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian, misalnya Citra Bank.

Dengan R² yang sangat kuat (mendekati 1), dapat dikatakan bahwa model regresi ini sangat baik dalam menjelaskan hubungan antara pelayanan dan kepuasan nasabah.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pengaruh dari kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi SEVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan*

empathy) yang telah diberikan oleh Bank BJB Tamansari sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah (12,13). Kepuasan nasabah yang tinggi dapat mendorong keunggulan kompetitif, karena nasabah yang cenderung loyal terhadap Bank. Meski hasil menunjukkan bahwa bank dapat menjaga kepuasan nasabah dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, tidak berarti bahwa pelayanan hanya satu-satunya kunci untuk unggul dalam persaingan. Terdapat hal-hal diluar penelitian yang perlu mendapatkan perhatian Bank BJB cabang Tamansari, seperti citra bank.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi SEVQUAL (*tangible, reliability,*

responsiveness, assurance, dan empathy) secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan persamaan $Y = 1,341 + 1,063X$ dan uji t memperlihatkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga dapat dibuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 80.9% menunjukkan kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya 19.1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian seperti citra bank.

DAFTAR PUSTAKA

1. Jayengsari R, Yunita R, Maloka S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB Kcp Cipanas. *Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*. 2021;1(1):11–24.
2. Maryunita L, Nugroho IT. Fintech Innovation and Bank Efficiency in Indonesia. *Khazanah Sosial*. 2022;4(4):626–35.
3. Alam S, Naningsih N, Indriasari DP. Service quality towards banking customer satisfaction and loyalty PT. bank Mandiri. *Jurnal Manajemen*. 2022;26(3):385–406.
4. Nunung A, Fatimah DC, Hernawati E, Savvana FA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada Bank BJB KCP Gedebage. *Journal of Economics and Business UBS*. 2023;12(2):1138–48.
5. Lestari M, Sudarmanto E, Rinaldi A. The Influence Of Service Quality On The Level Of Customer Satisfaction Indonesia Sharia Bank. *Al-Hijrah: Journal of Islamic Economics And Banking*. 2024;2(1):167–80.
6. Jaka Atmaja. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*. Maret 2018;2(1):49–63.
7. Zalelawati S, Marlita T, Syaifudin S. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*. 2023;2(6):1020–6.
8. Rahman M, Ramadani M. Analisis Penerapan Kualitas Layanan pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Merak. *Jurnal Manajemen Perusahaan*. 2023;2(1):46–56.
9. Ilahi AAA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Amsir Bunga Rampai Journal*. 2022;1(1):27–40.
10. Halim AA, Nasution AI, Humairoh AS. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cicalengka. *Jurnal Dimamu*. 2021;1(1):12–22.
11. Akbar R, Sukmawati US, Katsirin K. Analisis Data Penelitian Kuantitatif: Pengujian Hipotesis Asosiatif Korelasi. *Jurnal Pelita Nusantara*. 2023;1(3):430–48.
12. Sangi IM, Tamengkel LF, Mukuan DD. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*. 2022;3(2):107–12.
13. Rizal S, Violin V, Wardiana E, Abdullah I. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 2021;8(2):25–33.