

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN CUSTOMER
DI PT. BANK CENTRAL ASIA TBK., CABANG BANJARMASIN**
*The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in PT. Bank Central Asia
Tbk., Banjarmasin Branch*

Desky Prakasa¹, Hairul², Periyadi³

¹Manajemen,61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan MAB,NPM.18310672

²Manajemen, 61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan MAB,NIDN.069908141

³Manajemen, 61201,Fakultas Ekonomi,Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN 061604894

Email: deskyprakasa49@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dengan variabel berupabukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) terhadap kepuasan *customer/nasabah* di PT. Bank Central Asia Tbk., Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi akan penelitian ini ialah semua nasabah PT. Bank Central Asia Tbk., Cabang Banjarmasin dengan sampel yakni sebanyak 55 orang nasabah. Penghitungan dan pemerolehan sampel dilakukan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner dalam bentuk fisik kertas maupun online melalui *google form* dengan memakai skala *likert*. Metode pengumpulan data yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda, uji t dan juga uji Koefisien Determinasi (R²) dengan memakai program aplikasi SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* dan *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung masing-masing yakni 1,813 dan 0,418 serta signifikansi 0,076 dan 0,678. Sedangkan *responsiveness* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung -3,126 dan dengan nilai signifikansi 0,003. Dan untuk variabel *assurance* dan *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung masing-masing yakni 2,314 dan 9,570 serta signifikansi 0,011 dan 0,000. Dengan nilai t tabel yakni > 2,0096 dan signifikansi < 0,05. Selain itu, untuk nilai dari Koefisien Determinasi (R²) diperoleh kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 83,2%, dan sisanya 16,8% dijelaskan oleh variabel atau faktor lainnya.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty.*

3. Bagi para peneliti selanjutnya, hendaknya dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang kiranya dapat memperluas penelitian ini serta menambah data-data lain seperti banyaknya responden dan pertanyaan dalam kuisioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Akmal Tarigan, Azhari, et.al. *Matodelogi Penelitian Ekonomi Islam*, Medan:Latansa Press, 2011.
- Ali Hasan. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. CAPS. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. CAPS.*
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2004.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Assauri, Sofian. (2013). *Manajemen pemasaran*. Rajawali Press.
- Hafidhudin, D. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2003
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Medi, 2011.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia, 2009.
- Margareth. *Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Mandar Maju, 2003
- Pasuraman. *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press, 2001.
- Prayatno, Duwi. *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, Yogyakarta: Medikom, 2011.
- Bank Central Asia. (2022). *Sejarah BCA*. Diakses pada 19 Mei 2022, dari <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/korporasi/Sejarah-BCA>.
- Bank Central Asia. (2022). *Produk BCA*. Diakses pada 22 Mei 2022, dari <https://www.bca.co.id/id/Individu/produk>
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP UniversitasDiponegoro.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P & Keller. K. L. *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). Jakarta: Erlangga, 2008.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, & Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. PT. Macaman Jaya Cemerlang.
- Sujarweni. V.W. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2012.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Teori Dan Implementasi.
- Suparyanto, & Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Manajemen Pemasaran , In Media.
- Tjiptono, & F. (2012). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi : BPFE.
- Freddy Rangkuti. 2006. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Nasfi, Rahmad, Sabri, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah', *Journal of Economic Studies*, vol. 4, No. 1, Januari-Juni (2020).
- Nasfi, N, Marta, Yulia, and Antoni Antoni, 'Analisis Tingkat Kesehatan Bank Sebelum Dan Sesudah Merger Di Sumatera Barat (Studi Kasus: PT. BPR Rangkang Aur Dengan PT. BPR Rangkang Denai)', *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 6 (2020).
- Eva Desembrianita Vol. 01, No. 01. Tahun 2016, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK CENTRAL ASIA, Tbk. CABANG MAKRO, SIDOARJO"
- Azahraty, Periyadi, 2018/7/14, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN MURUNG RAYA"