

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Kalsel Cabang Batulicin

**Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin**

Abstrak: Adapun tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui dan juga menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Kalsel Cabang Batulicin. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan di dalam penelitian untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik yang akurat. Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Kalsel Cabang Batulicin. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Kalsel Cabang Batulicin Hal tersebut membuktikan bahwa penampilan fasilitas fisik seperti tempat dan tata letak ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan pegawai PT. Bank Kalsel Cabang Batulicin memberikan kenyamanan bagi nasabah. Langkah yang wajib diperhatikan salah satunya. Penampilan fasilitas fisik seperti lokasi yang mudah dilihat / mudah ditemukan, pegawai memiliki alat komunikasi yang modern, sehingga mudah di hubungi oleh nasabah. melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan dan menepati janjinya. (Misal: Waktu penyelesaian dll), Bila masyarakat memiliki masalah, pegawai membantu memecahkannya, kemudian pegawai memberikan pelayanannya secara tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan. PT. Bank Kalsel Cabang Batulicin dapat memberikan perhatian khusus pada variabel ini, Salah satunya sebagai berikut : Pegawai selalu sigap berusaha dan membantu para nasabah PT. Bank Kalsel Cabang Batulicin Pegawai mudah di hubungi nasabah, pegawai mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik dan pegawai memberikan perhatian yang baik kepada nasabah

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Abstract: The purpose of this research is to find out and also to analyze the influence of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Bank of South Kalimantan, Batulicin Branch. In this study the authors used a quantitative approach which is an approach in research to test hypotheses by using accurate statistical data tests. The results showed that there was a significant effect of service quality on customer satisfaction at PT. Bank of South Kalimantan, Batulicin Branch. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction PT. Bank Kalsel Batulicin Branch This proves that the appearance of physical facilities such as the location and layout of the room, availability of parking spaces, cleanliness, tidiness and comfort of the room, completeness of communication equipment, and the appearance of PT. Bank Kalsel Batulicin Branch provides convenience for customers. Steps that must be considered one of them. Appearance of physical facilities such as locations that are easy to see/easy to find, employees have modern communication tools, so customers can easily contact them. do something at the appointed time and keep his promise. (For example: Completion time etc.), If the community has a problem, the employee helps solve it, then the employee provides the right service according to the promised time. PT. Bank Kalsel Batulicin Branch can pay special attention to this variable, one of which is as follows: Employees are always ready to try and help customers of PT. Bank Kalsel Batulicin Branch Employees are easy to contact customers, employees have good communication skills and employees give good attention to customers

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

- Arika Martania, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang Di Giant Sun City Sidoarjo
- Choirunnisa' Kurnia Safitri, Imam Suroso, Ketut Indraningrat, 2017. Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Jember
- Diponugroho, A. (2015). Analisa Pengaruh Kualitas Produk dan Kemampuan Inovasi Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Daya Tarik Produk Sebagai Variabel Intervening.
- Faradiba, S. R. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen. *Diponegoro Journal of Management*, 1-11.
- Hendri, 2012, Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Di Apotek Barito Farma Sukoharjo
- Junita Azimatul Usfa, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Obat Dan Pemilihan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Konsumen Apotek Arroz Farma 24 Pringsewu)
- Martania, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang Di Giant Sun City Sidoarjo.
- Novia Susanti, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astellas Pharma Indonesia Area Depok
- Puspitasari, D. (2012). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang.
- Putro, S. W., Samuel, H., Karina, R., & Brahmana. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1-9.
- Pratiwi, Ahmad Muhtadi, Emma Surahman, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin, Bandung
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*.
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.

Wibisaputra, A. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Gas Elpiji 3 KG.