

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI KANTOR KAS BEACHWALK KUTA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

Nama : Adelia Puspa

NIM : 2415764027

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI KANTOR KAS BEACHWALK KUTA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh:

Nama : Adelia Puspa

NIM : 2415764027

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta. Dalam era persaingan perbankan yang semakin kompetitif dan transformasi digital yang pesat, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 100 responden nasabah yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,871 menunjukkan bahwa 87,1% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kelima variabel bebas yang diteliti, sementara sisanya sebesar 12,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Temuan ini memperkuat pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek keandalan dan daya tanggap di tengah keterbatasan tenaga kerja dan belum optimalnya digitalisasi layanan di kawasan wisata. Rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi BNI dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan nasabah di era digital.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, BNI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at Bank BNI Beachwalk Kuta Cash Office. In an era of increasingly competitive banking competition and rapid digital transformation, service quality is a crucial factor in maintaining customer loyalty. This study uses five dimensions of SERVQUAL tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as independent variables, while customer satisfaction is the dependent variable. The research method used is quantitative with a survey approach to 100 customer respondents selected using purposive sampling techniques. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS software. The results of the study show that partially and simultaneously, the five dimensions of service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. The Adjusted R Square determination coefficient value of 0.871 indicates that 87.1% of the variation in customer satisfaction can be explained by the five independent variables studied, while the remaining 12.9% is influenced by other factors outside the model. This finding reinforces the importance of improving service quality, especially in terms of reliability and responsiveness amidst limited workforce and suboptimal digitalization of services in tourist areas. The recommendations from this study are expected to be a reference for BNI in developing a service improvement strategy that is adaptive to customer needs in the digital era.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, BNI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan dan Pengesahan.....	i
MOTTO.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKIRPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Telaah Teori	13

2.2 Penelitian Sebelumnya.....	24
2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Tempat Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.3 Variabel Penelitian.....	33
3.4 Sumber Data.....	35
3.5 Jenis Data.....	36
3.5.1 Data Kuantitatif.....	36
3.5.2 Data Kualitatif.....	36
3.6 Metode Pengumpulan Data	36
3.7 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.2 Pembahasan.....	93
4.2.1 Pengaruh Variabel Bukti fisik (Tangibles) (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	94
4.2.2 Pengaruh Variabel Keandalan (Realibility) (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	95

4.2.3 Pengaruh Variabel Ketanggapan (Responsiveness) (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	97
4.2.4 Pengaruh Variabel Kepastian (Assurance) (X4) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	98
4.2.5 Pengaruh Variabel Perhatian individual (Empathy) (X5) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	100
4.2.6 Pengaruh Variabel Bukti fisik (Tangibles) (X1), Keandalan (Realibility) (X2), Ketanggapan (Responsiveness) (X3) Jaminan dan Kepastian (Assurance) (X4) dan Perhatian individual (Empathy) (X5) terhadap Keputusan Nasabah (Y).	101
4.3 Implikasi Hasil Penelitian.....	103
BAB V PENUTUP	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran	108

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Banking Service Excellence Award 2024	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2.2 Kerangka Konsep.....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2 Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 4.7 Rangkuman Interval Skor Variabel Penelitian.....	61
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Bukti fisik	62
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Keandalan (Realibility)	63
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	65
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Jaminan dan Kepastian (Assurance)	67
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Perhatian individual (Empathy).....	68

Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolineritas	76
Tabel 4.15 Hasil Uji Gletser Heteroskedastisitas	79
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	80
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	82
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	85
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi.....	93

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan (Distribusi t).....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNI Kantor Kas Beachwalk	49
Gambar 4.2 Histogram	74
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	75
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
Gambar 4.5 Daerah Penolakan dan Penerimaan H0 Dengan Uji F.....	84
Gambar 4.6 Daerah Penolakan dan Penerimaan H0 Dengan Uji T Variabel Bukti fisik.....	85
Gambar 4.7 Daerah Penolakan dan Penerimaan H0 Dengan Uji T Variabel Kehandalan.....	88
Gambar 4.8 Daerah Penolakan dan Penerimaan H0 Dengan Uji T Variabel Promosi	89
Gambar 4.9 Daerah Penolakan dan Penerimaan H0 Dengan Uji T Variabel Kepastian.....	89
Gambar 4.9 Daerah Penolakan dan Penerimaan H0 Dengan Uji T Variabel Perhatian.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Hasil Kuesioner

Lampiran 3 : Tabulasi Kuesioner

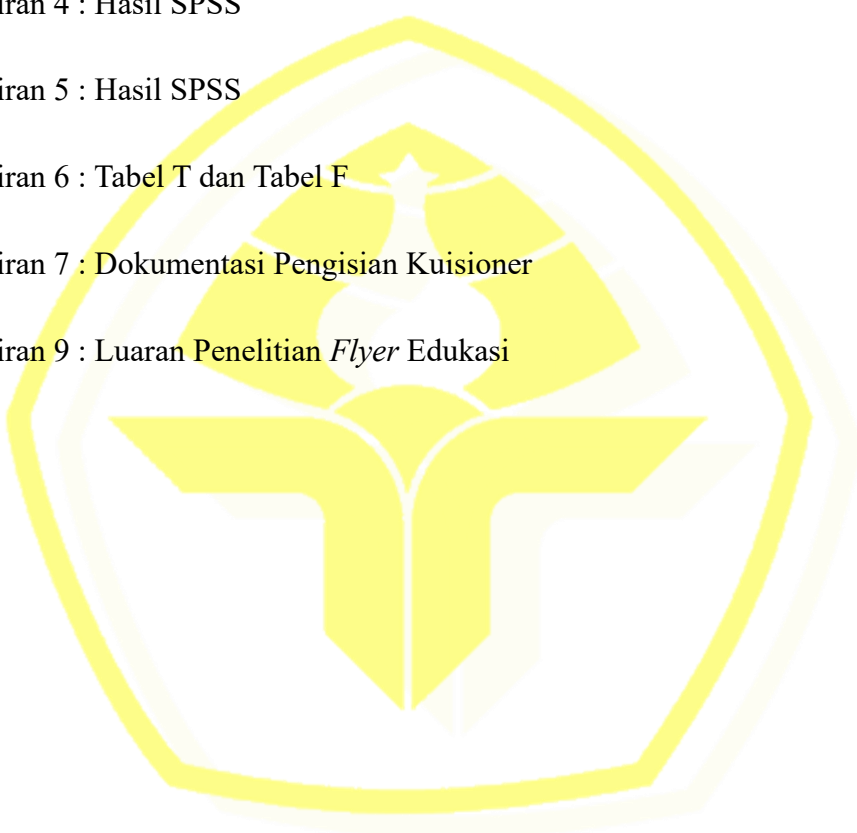
Lampiran 4 : Hasil SPSS

Lampiran 5 : Hasil SPSS

Lampiran 6 : Tabel T dan Tabel F

Lampiran 7 : Dokumentasi Pengisian Kuisisioner

Lampiran 9 : Luaran Penelitian *Flyer* Edukasi



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah menjadi aspek yang semakin diperhatikan dalam industri perbankan. Hal ini dikarenakan tujuan utama perusahaan perbankan adalah memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Kepuasan nasabah memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu bank, karena semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, semakin besar kemungkinan nasabah untuk tetap setia dan menggunakan layanan perbankan secara berulang. Dengan demikian, kepuasan nasabah tidak hanya berdampak pada loyalitas pelanggan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan keuntungan perusahaan perbankan. Dalam dunia pemasaran jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah. Salah satu konsep yang banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah lima dimensi utama dalam pelayanan, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Aprianto et al., 2016).

Bukti fisik mencerminkan bagaimana perusahaan menunjukkan eksistensinya melalui fasilitas seperti gedung, perlengkapan, teknologi, pegawai, dan sarana komunikasi. Kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam

memberikan pelayanan sesuai janji dengan tingkat ketepatan dan kepercayaan yang tinggi. Daya tanggap menggambarkan kecepatan dan ketepatan perusahaan dalam membantu nasabah serta memberikan informasi yang jelas. Jaminan mencakup aspek pengetahuan, kesopanan, serta kompetensi pegawai dalam memberikan rasa aman bagi nasabah. Sementara itu, empati menekankan perhatian tulus dan pelayanan yang bersifat personal untuk memahami kebutuhan setiap nasabah.

Kelima dimensi ini memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan membangun loyalitas pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan nasabah untuk terus menggunakan layanan perusahaan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang kelima dimensi ini sangat penting dalam upaya meningkatkan daya saing dan keberhasilan perusahaan dalam industri jasa, khususnya perbankan (Darmawan & Ridlwan, 2018). Berikut 10 Daftar Bank Peraih Penghargaan “Banking Service Excellence Awards 2024”

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Tabel 1.1 Daftar Banking Service Excellence Award 2024

NO	BANK	KATEGORI
1.	BNI	The Best Governmentbank In Service Excellence 2024
2.	Bank Permata	Diamond Recognition – 20 Consecutiveyears In Service Excellence
3.	Bank Permata Syariah	Platinum Recognition
4.	Bank Mandiri	Special Award: The Bank Withlongterm Consistenced Performanceinservice Excellence
5.	BCA	Titanium Recognition – 15 Consecutiveyears In Service Excellence
6.	Bank Commenwealth	Platinum Recognition – 10consecutive Years Inserviceexcellence
7.	Bank Danamon	Platinum Recognition – 10 Consecutive Years In Service Excellence
8.	Bank Danamon Syariah	The 1st Best – Teller
9.	Bri	Golden Recognition – 5 Consecutiveyears In Service Excellence
10.	Bank Cimb Niaga	Special Award: The Trail Blazers Bank Of Service Excellence

Sumber: infobanknews.com

BNI adalah salah satu lembaga jasa di sektor perbankan yang berkomitmen memberikan layanan terbaik kepada nasabah demi membangun citra kinerja yang positif serta mencapai kepuasan pelanggan. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, BNI terus berupaya mencari berbagai pendekatan yang berfokus pada kebutuhan dan kenyamanan nasabah. Berdasarkan data dari (Globalnews 2024) PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI kembali mendapatkan penghargaan prestisius atas kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, baik melalui saluran konvensional maupun digital. Dalam ajang Infobank 21st Banking Service Excellence Awards (BSEA) 2024, BNI berhasil

menyabet 13 penghargaan di berbagai kategori. Penghargaan ini diberikan oleh Majalah Infobank bekerja sama dengan Marketing Research Indonesia (MRI) sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja BNI dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabahnya. BNI dianggap sukses dalam meningkatkan mutu pelayanannya, salah satunya melalui pemanfaatan inovasi teknologi digital yang diiringi dengan penguatan sistem keamanan. Upaya tersebut tetap berfokus pada menciptakan pengalaman positif bagi para nasabah. Dalam rangka mendukung operasional kegiatan perbankan, diperlukan kualitas layanan yang optimal kepada pelanggan. Hal ini penting karena pelayanan yang baik berperan besar dalam menciptakan kepuasan nasabah secara keseluruhan. Selain itu, perkembangan teknologi digital turut mendorong perubahan dalam layanan perbankan. Transformasi digital yang dilakukan oleh BNI, seperti pengembangan mobile banking, internet banking, dan layanan customer service berbasis Artificial Intelligence (AI), menjadi faktor yang mempercepat peningkatan kepuasan nasabah. Digitalisasi layanan ini tidak hanya memberikan kemudahan akses bagi nasabah tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional bank. Kemampuan BNI dalam mengintegrasikan teknologi dengan pelayanan prima menjadi salah satu keunggulan yang membuatnya mampu bersaing di industri perbankan yang semakin kompetitif.

Namun, meskipun telah dilakukan berbagai inovasi dalam pelayanan, masih terdapat tantangan yang harus dihadapi oleh BNI dalam menjaga kepuasan nasabahnya. Salah satu permasalahan yang masih sering ditemukan adalah antrean panjang dan waktu tunggu yang cukup lama di layanan teller, terutama pada jam-

jam sibuk. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan jumlah teller yang tersedia serta kompleksitas transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Selain itu, beberapa nasabah juga mengeluhkan kurangnya kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, yang dapat memengaruhi pengalaman mereka saat bertransaksi di kantor kas. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam sistem antrian serta peningkatan efisiensi kerja teller agar layanan dapat berjalan lebih optimal. BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta merupakan salah satu unit layanan Bank Negara Indonesia (BNI) yang berlokasi di Beachwalk Shopping Center, Kuta, Bali. Kantor kas ini melayani berbagai kebutuhan perbankan, baik transaksi tunai maupun non-tunai, termasuk layanan teller, customer service, dan ATM. Sebagai kantor kas yang berlokasi di area wisata, BNI Beachwalk Kuta sering melayani nasabah dari berbagai latar belakang, termasuk wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini menjadikan kualitas pelayanan, terutama di bagian teller dan customer service, menjadi aspek yang sangat penting dalam menjaga kepuasan nasabah.

BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta mengalami penurunan kualitas pelayanan yang cukup dirasakan oleh nasabah, terutama akibat efisiensi tenaga kerja yang mengurangi jumlah petugas customer service (CS) dan teller menjadi hanya satu orang di masing-masing layanan. Kebijakan ini dilakukan dengan tujuan untuk mendorong penggunaan mesin digital seperti CRM dan layanan mandiri lainnya. Namun, sayangnya, implementasi teknologi digital ini masih belum optimal. Beberapa nasabah mengeluhkan bahwa mesin yang tersedia sering mengalami gangguan teknis seperti error atau proses yang lambat, yang justru menghambat kelancaran transaksi. Ketergantungan pada mesin yang belum

sepenuhnya andal ini, ditambah dengan keterbatasan tenaga kerja, membuat antrian menjadi lebih panjang dan pelayanan menjadi kurang responsif, khususnya pada jam-jam sibuk. Hal ini berpotensi menurunkan kepuasan nasabah, terutama bagi mereka yang membutuhkan bantuan langsung dan cepat dalam penyelesaian transaksi perbankan. Berdasarkan data internal yang dihimpun selama tiga tahun terakhir, jumlah nasabah yang tercatat di BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta mencapai total sebanyak 127.750 nasabah. Angka ini mencerminkan tingginya tingkat kunjungan dan kepercayaan masyarakat, termasuk wisatawan domestik maupun mancanegara, terhadap layanan perbankan yang disediakan di lokasi strategis tersebut. Dengan jumlah nasabah yang terus bertambah setiap tahunnya, hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pihak BNI dalam menjaga kualitas pelayanan yang optimal, terutama di tengah keterbatasan tenaga kerja dan belum maksimalnya sistem digital yang diterapkan saat ini.

Penelitian yang dilakukan oleh (Rizal et al., 2021) berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa H_0 ditolak, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya pelayanan yang dijalankan oleh pihak bank memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Walaupun penelitian serupa telah banyak dilakukan di berbagai lembaga perbankan, termasuk Bank BRI, kajian ini tetap relevan karena memberikan kontribusi tambahan dalam memahami peran penting kualitas pelayanan dalam

meningkatkan kepuasan pelanggan., Bank Danamon, dan bank syariah lainnya, sebagian besar penelitian tersebut difokuskan pada kantor cabang utama atau unit layanan di wilayah urban dan tidak spesifik berada di kawasan destinasi wisata. Sementara itu, studi yang secara khusus meneliti kualitas pelayanan di unit layanan perbankan milik BUMN seperti BNI yang berlokasi strategis di pusat pariwisata seperti Beachwalk Kuta, Bali masih sangat terbatas. Hal ini menunjukkan adanya research gap, terutama dalam konteks bagaimana layanan bank publik (BUMN) mengelola kualitas pelayanan di tengah karakteristik nasabah yang unik, seperti wisatawan domestik dan mancanegara dengan kebutuhan layanan cepat, aman, dan efisien.

Kawasan wisata seperti Kuta memiliki dinamika dan ekspektasi nasabah yang berbeda dari wilayah lainnya. Wisatawan seringkali membutuhkan pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan multilingual, serta mengandalkan digitalisasi layanan karena keterbatasan waktu. Dalam konteks ini, pengurangan personel teller dan CS, serta Masih terbatasnya efektivitas pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan perbankan menjadi tantangan tersendiri yang dapat berdampak negatif terhadap persepsi nasabah dan menurunkan loyalitas mereka. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meninjau ulang dampak kebijakan efisiensi, tenaga kerja dan digitalisasi, khususnya apakah kebijakan tersebut benar-benar mampu meningkatkan kepuasan nasabah atau justru sebaliknya terutama di area pariwisata yang sangat menuntut pelayanan berkualitas tinggi.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan yang tidak hanya menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, tetapi juga menelaah hubungan antara pengurangan staf, integrasi teknologi digital, dan pengalaman nasabah secara langsung di kawasan wisata. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bernilai baik secara praktis maupun akademis, terutama bagi BNI dan bank milik negara lainnya dalam merancang strategi pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasar pariwisata.

Dengan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan nasabah di Bank BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta. Melalui pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang membentuk kepuasan pelanggan di kantor kas tersebut, diharapkan muncul rekomendasi strategis guna meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh. Penelitian ini juga akan menggali kontribusi masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap pembentukan loyalitas nasabah, serta menilai efektivitas strategi BNI dalam menghadapi perubahan kebutuhan pelanggan di era digital, khususnya dalam konteks efisiensi operasional layanan teller.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat sejumlah isu yang perlu ditelusuri lebih dalam terkait hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan nasabah di Bank BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta. Maka dari itu, penelitian ini dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah aspek **tangible** (aspek fisik layanan) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta?
2. Apakah unsur **reliability** (keandalan) memiliki dampak terhadap kepuasan nasabah di BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta?
3. Apakah faktor **responsiveness** (ketanggapan pelayanan) memengaruhi kepuasan nasabah di BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta?
4. Apakah dimensi **assurance** (jaminan dan rasa aman) turut berkontribusi terhadap kepuasan nasabah di BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta?
5. Apakah elemen **empathy** (kepedulian atau empati) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta?
6. Apakah secara bersama-sama kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan utama, yaitu:

1. Menganalisis pengaruh dari dimensi **tangible** (bentuk fisik layanan) terhadap kepuasan nasabah di BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta.
2. Mengidentifikasi sejauh mana dimensi **reliability** (keandalan) berkontribusi terhadap kepuasan nasabah di kantor kas tersebut.
3. Menilai pengaruh **responsiveness** (ketanggapan pelayanan) terhadap tingkat kepuasan nasabah di BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta.

4. Mengkaji apakah dimensi **assurance** (jaminan dan rasa aman) memiliki hubungan terhadap kepuasan nasabah di lokasi penelitian.
5. Menelusuri pengaruh dari dimensi **empathy** (kepedulian) terhadap kepuasan nasabah di BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta.
6. Mengetahui apakah kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut—tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—secara bersamaan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Menambah wawasan akademik mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di sektor perbankan.
- b. Memberikan kontribusi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang pemasaran jasa, khususnya dalam industri perbankan.
- c. Mengembangkan pemahaman tentang implementasi lima dimensi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan kepada pihak manajemen BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama pada bagian teller.

- b. Membantu bank dalam memahami kebutuhan dan harapan nasabah agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
- c. Menjadi bahan evaluasi bagi BNI dalam mengembangkan strategi pelayanan berbasis teknologi yang lebih efektif dan efisien.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berfungsi sebagai pedoman atau kerangka umum dalam menyusun sebuah karya penelitian, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami isi secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat dari penelitian, serta penjelasan sistematika penulisan. Penelitian ini difokuskan pada topik "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Kantor Kas Beachwalk Kuta."

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan teori-teori yang relevan yang diperoleh dari studi literatur sebagai landasan dalam penelitian. Selain itu, disajikan pula penelitian-penelitian terdahulu yang mendukung, serta kerangka pemikiran yang dikembangkan berdasarkan asumsi peneliti.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan secara rinci mengenai lokasi penelitian, metode seperti observasi, wawancara, dokumentasi, jenis penelitian yang digunakan, sumber serta jenis data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

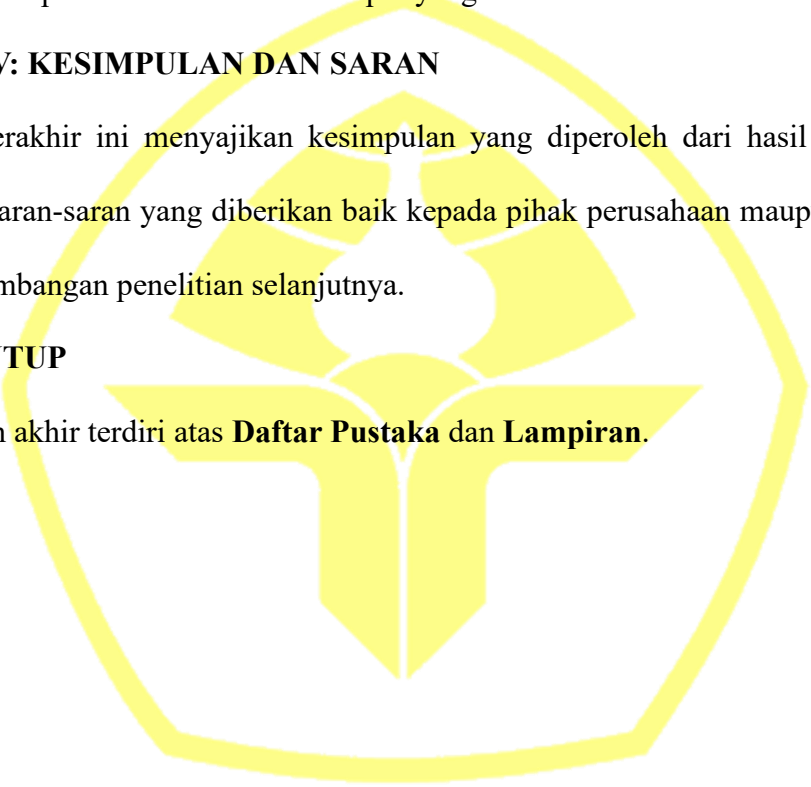
Bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian yang diperoleh, gambaran umum perusahaan, interpretasi hasil, pembahasan mendalam, serta implikasi dari hasil penelitian dan bentuk output yang dihasilkan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis, serta saran-saran yang diberikan baik kepada pihak perusahaan maupun untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

PENUTUP

Bagian akhir terdiri atas **Daftar Pustaka dan Lampiran.**



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kelima hipotesis dalam penelitian ini seluruhnya diterima. Adapun penjelasan secara rinci adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bukti Fisik (Tangibles) (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y), yang dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar $4.302 > t\text{-tabel } 1.661$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa aspek fisik seperti kenyamanan fasilitas, penampilan pegawai, dan kebersihan kantor sangat berpengaruh dalam mendorong Kepuasan nasabah menggunakan layanan BNI Beachwalk.
2. Variabel Keandalan (Reliability) (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y), dibuktikan melalui nilai t-hitung sebesar $1.678 > t\text{-tabel } 1.661$ dengan signifikansi $0,007 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan, ketepatan waktu, dan kesesuaian janji layanan yang diberikan pegawai bank

mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Variabel Ketanggapan (Responsiveness) (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y), dengan t-hitung sebesar $3.036 > t\text{-tabel } 1.661$ dan signifikansi $0,003 < 0,05$. Ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan kesigapan pegawai dalam merespon kebutuhan nasabah menjadi faktor penting yang membentuk kepuasan.
4. Variabel Jaminan dan Kepastian (Assurance) (X4) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y), dengan t-hitung sebesar $1.755 > t\text{-tabel } 1.661$ dan signifikansi $0,004 < 0,05$. Hal ini menandakan bahwa keamanan transaksi, pengetahuan pegawai, dan profesionalisme dalam pelayanan menumbuhkan rasa percaya nasabah, yang berujung kepuasan nasabah.
5. Variabel Perhatian Individual (Empathy) (X5) memiliki pengaruh paling kuat dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y), ditunjukkan oleh t-hitung sebesar $3.980 > t\text{-tabel } 1.661$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa sikap pegawai yang memahami kebutuhan personal, memberikan perhatian khusus, dan memperlakukan nasabah secara manusiawi, sangat memengaruhi kepuasan nasabah dalam layanan perbankan.
6. Secara simultan, kelima variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah, ditunjukkan oleh nilai F-hitung sebesar $134.820 > F\text{-tabel } 2.311$ dan signifikansi $0.000 < 0.05$. Nilai koefisien

determinasi Adjusted R Square sebesar 0.871 menunjukkan bahwa 87,1% variasi Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh kelima variabel bebas yang diteliti, sementara sisanya 12,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

5.2 Saran

1. Meningkatkan Kualitas Bukti Fisik (Tangibles) BNI Beachwalk diharapkan terus menjaga dan meningkatkan kualitas fasilitas fisik seperti kenyamanan ruang layanan, kebersihan lingkungan, dan penampilan profesional pegawai. Meskipun telah dinilai sangat tinggi, aspek ini tetap perlu diperhatikan secara berkala untuk menjaga kesan positif nasabah dalam jangka panjang.
2. Menjaga Konsistensi Pelayanan (Reliability)
Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah, penting bagi manajemen untuk menjamin kesesuaian antara janji layanan dan kenyataan di lapangan, serta menjaga ketepatan waktu pelayanan. Konsistensi pelayanan antarpegawai juga perlu diperhatikan melalui pelatihan prosedural dan standar pelayanan operasional.
3. Mengoptimalkan Responsivitas Pegawai (Responsiveness)
BNI Beachwalk disarankan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan respon pegawai dalam menangani kebutuhan, keluhan, dan pertanyaan nasabah. Penerapan sistem antrian yang efisien, pemberdayaan layanan digital, serta pelatihan soft skill akan sangat mendukung dalam menjaga kualitas responsivitas ini.

4. Memperkuat Aspek Jaminan dan Kepastian (Assurance)

Keamanan transaksi dan profesionalisme pegawai merupakan elemen penting dalam membangun rasa percaya nasabah. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan mengenai etika kerja, komunikasi informatif, serta pemahaman produk perbankan bagi pegawai perlu terus dikembangkan.

5. Membudayakan Pelayanan yang Empatik (Empathy)

Variabel perhatian individual memiliki pengaruh dominan terhadap keputusan nasabah. Maka, pegawai harus senantiasa menunjukkan sikap ramah, peduli, serta mampu memahami kebutuhan pribadi nasabah. Penerapan pendekatan personal dan pelayanan berbasis human-centered service akan sangat berpengaruh terhadap loyalitas dan keputusan nasabah.

6. Untuk Penelitian Selanjutnya

Disarankan agar penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup dan menambahkan variabel lain di luar SERVQUAL, seperti kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi, loyalitas nasabah, persepsi nilai, atau reputasi merek, guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfianto Anugrah Ilahi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. In Amsir Bunga Rampai Journal (Vol. 1).
- Aprianto, R., Studi, P., Manajemen, E., Tinggi, S., Ekonomi, I., Rawas, M., Yos, J., Km, S., Kupang, L., Selatan, K. L., Lubuklinggau, K., & Selatan, S. (2016). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor Pt Bank Bca Cabang Lubuklinggau.
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. Al-Tijary, 3(2), 107. <https://doi.org/10.21093/At.V3i2.1096>
- Desi, A. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Desty Febrian, W. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia Penerbit Cv.Eureka Media Aksara.
- Ekasari, D., Sonya, H., Nur, S., Effendi, I., Mardianto, D., Pratama, Y., Fitri, D., Muhammad Umar, H., Dwi, R., Indria, U., Budi, G., Tarigan, A., Meigawati, I., Andika, R., Tri, K., & Putra, A. E. (2022). Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar). www.Globaleksekutifteknologi.Co.Id
- Fajar, Manis, A., Sonani, N., & Fitrianti, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Btn Kantor Cabang Pembantu Jampang. <https://doi.org/10.37010/Jdc.V4i2>

Fernandes, Y. D., Marlius, D., Keuangan, A., & Padang, P. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Baratcabang Utama Padang.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivarite dengan Program IBM SPSS 21

Update PLS Regresi. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

<https://globalnews.id/berikan-layanan-terbaik-bni-raih-13-penghargaan-infobank-banking-service-excellence-awards-2024/>

Ilahi, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Amsir Bunga Rampai Journal, 1(1), 10–18.

Isra Hayati. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan).

Kharisma, D., Simatupang, S., Hutagalung, H., Tinggi, S., Al, I. E., & Sibolga, W. (2023). Jumansi: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ud. Restu Mulia Pandan Afiliation. <https://jurnal.itscience.org/index.php/jumansi>

Monica, I., Lucky, A. S., Tamengkel, F., Mukuan, D. D. S., Studi, P., Bisnis, A., & Administrasi, J. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana (Vol. 3, Issue 2).

Natasya, P., Marlius, D., Keuangan, A., Perbankan, D., Pembangunan, ", & Padang, ". (2021). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bpd Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang.

Ornay, A. D. '. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Sulselbar Cabang Parepare.

Rizal, S., Abdullah, I., Tinggi, S., & Makassar, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Vivid Violin. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 8(2).

Sukestiyarno, Y. L., & Agoestanto, A. (2017). Batasan Prasyarat Uji Normalitas Dan Uji Homogenitas Pada Model Regresi Linear. Unnes Journal Of Mathematics, 6(2), 168-177.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : Alfabeta

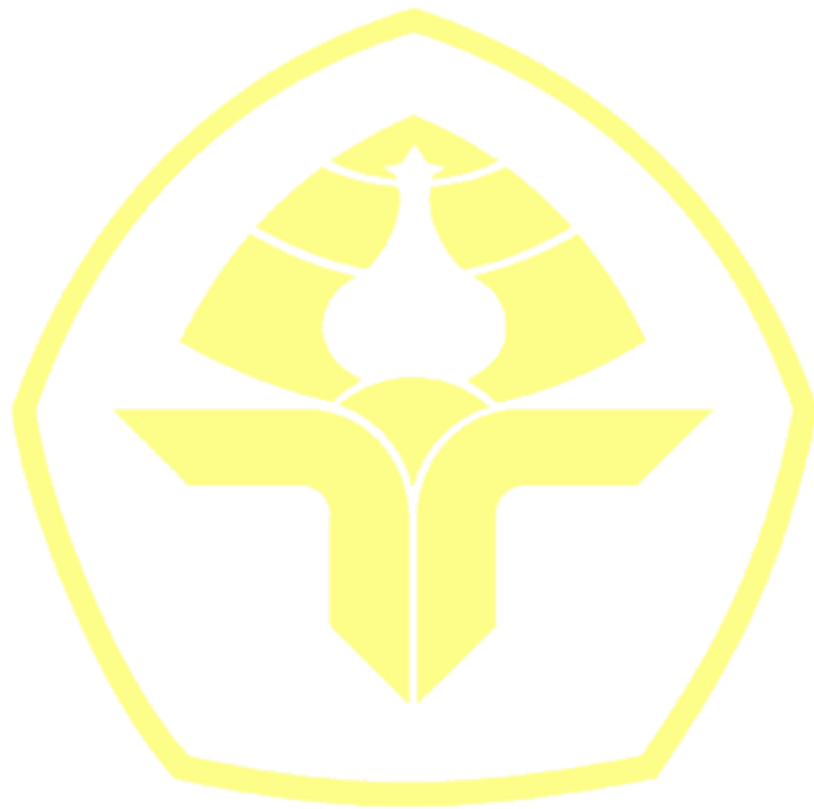
Sri Zalelawati. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah. <https://jmi.rivierapublishing.id/index.php/Rp>

Umiyati, H., & Sandi, J. D. I. (2021). Populasi Dan Teknik Sampel. Populasi Dan Teknik

Sampel (Fenomena Pernikahan Dibawah Umur Masyarakat 5.0 Di Kota/Kabupatenx), 0-25.

Wahyudi, B., Umiyarzi, E., & Mapaza, G. (2022). Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada Masa Pandemi Covid 19.

Wiaaston, A., Eka Ramadhan Prodi Manajemen, F., Tinggi Ilmu Ekonomi, S.,
Malang, K., & Keuangan Dan Perbankan, P. (2021). Pengaruh Kualitas
Layanan Atm Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kcp
“Bank Bri Malang.” [Http://Journal.Stiekop.Ac.Id/Index.Php/Komastie](http://Journal.Stiekop.Ac.Id/Index.Php/Komastie)



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI