

RINGKASAN

Penelitian yang berjudul Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN KC Cawang Jakarta Timur dilaksanakan karena ditemukan fenomena penurunan Dana Pihak Ketiga (DPK) secara signifikan selama dua tahun terakhir (2021-2022). Hal ini menarik untuk dikaji karena DPK merupakan indikator kinerja, saham perusahaan, dan simbol stabilitas bank yang mewakili kualitas pelayanan bank yang diberikan kepada nasabah. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh antar kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini dilaksanakan menggunakan teori model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry dengan variabel independent Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari Kehandalan (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Fisik (X5).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan populasi nasabah tabungan batara sebesar 83.648 orang dan sampel sebesar 400 orang. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan teknik regresi ordinal dengan variabel yang diteliti adalah pengaruh variabel independent Kehandalan (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Fisik (X5) terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y). Hasil penelitian regresi ordinal menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen dan variabel dependen yakni variabel Kehandalan (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Fisik (X5), dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) masing-masing menunjukkan nilai distribusi frekuensi yang cenderung puas terhadap Kualitas Pelayanan yang ditawarkan oleh Bank BTN KC Cawang Jakarta Timur. Serta dari hasil koefisien regresi ordinal yang dilaksanakan didapatkan hasil bahwa model regresi ordinal yang digunakan pada penelitian ini dinilai *fit* atau bersesuaian yang dimaknai bahwa model regresi logistic ordinal ini dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari variabel Kehandalan (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Fisik (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Dari penelitian yang dilaksanakan dapat diambil kesimpulan bahwa secara simultan setelah dilakukan Uji Simultan Likelihood ditemukan seluruh variabel-variabel Kualitas Pelayanan (X) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Menurut uji Wald yang dilaksanakan, variabel Kehandalan (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4) secara parsial berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Sedangkan, variabel Bukti Fisik (X5) secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Selanjutnya di dalam penelitian ini juga ditarik kesimpulan bahwa variabel Ketanggapan (X2) adalah variabel yang memiliki pengaruh positif dan paling kuat diantara variabel lainnya.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Model SERVQUAL*

SUMMARY

The research entitled The Effect of Service Quality Factors on Customer Satisfaction of BTN Bank KC Cawang East Jakarta was carried out because there was a phenomenon of a significant decrease in Third Party Funds (DPK) for the last two years (2021-2022). This is interesting to study because DPK is an indicator of performance, company shares, and a symbol of bank stability that represents the quality of bank services provided to customers. Therefore, this research was conducted to analyze whether there is an influence between service quality on customer satisfaction.

The SERVQUAL model theory developed by A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry was used to determine the effect of the independent variable Service Quality (X), which consists of Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), and Physical Evidence (X5) on the Customer Satisfaction variable (Y).

The research method used is the ordinal logistic regression method. The results of the ordinal logistic regression study show that there is a sign (+) on each variabel Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles which is interpreted, if Bank BTN KC Cawang applies service quality Variables, the bank has a tendency to get higher customer satisfaction than banks that do not apply in their services. According to the findings of this thesis, each independent variable and dependent variable, namely the Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), and Physical Evidence (X5) variables, as well as the Customer Satisfaction (Y) variable, have a frequency distribution value that tends to be satisfied with the Service Quality offered by Bank BTN KC Cawang East Jakarta. According to the results of the ordinal regression coefficient, the ordinal regression model used in this study was considered fit or appropriate, which means that this ordinal logistic regression model can be used to predict the effect between the Service Quality variables consisting of the variables Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), Empathy (X4), and Physical Evidence.

According to the findings, the Simultaneous Likelihood Test revealed that all Service Quality characteristics (X) had an effect on Customer Satisfaction (Y). According to the Wald test, the variables Reliability (X1), Responsiveness (X2), Assurance (X3), and Empathy (X4) all have a partial effect on the Customer Satisfaction variable (Y). Meanwhile, the Physical Evidence variable (X5) has little effect on Customer Satisfaction (Y). Furthermore, the study concludes that the Responsiveness variable (X2) has the biggest and most favorable influence over the other factors.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, dan SERVQUAL Model.*