

TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK UNIT ILIR BARAT

¹Ani Tuti Elisah, ^{2*}Wiwin Agustian

^{1,2}Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma

*Email : anitutielisah29@gmail.com, wiwin.agustian@binadarma.ac.id

Abstract - This study aims to determine the extent to which service quality affects customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat. The data collection technique used is using a questionnaire distributed to 30 respondents who are customers of Bank BRI Unit Ilir Barat. The independent variables of this study are Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5) while the dependent variable in this study is customer satisfaction (Y). The results of the study using a questionnaire showed that BRI Unit Ilir Barat Bank customers gave very good assessments of service quality and their satisfaction. This is evident from the absence of negative responses or disagreement from respondents to the statements in the questionnaire.

Keywords : Service Quality, Consumer Satisfaction.

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 30 responden yang merupakan nasabah Bank BRI Unit Ilir Barat. Variabel independen penelitian ini adalah *Tangible* (X₁), *Reliability* (X₂), *Responsiveness* (X₃), *Assurance* (X₄), *Empathy* (X₅) sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner menunjukkan bahwa, nasabah Bank BRI Unit Ilir Barat memberikan penilaian yang sudah sangat baik terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mereka. Hal ini terlihat dari tidak adanya tanggapan negatif atau ketidaksetujuan dari responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tersebut.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

1. Pendahuluan

Dunia perbankan dan dunia bisnis sama-sama terpengaruh oleh ekspansi ekonomi yang pesat. Persaingan yang sangat tajam atau ketat yang diatur saat ini membuat bank memusatkan upaya mereka untuk memenuhi kebutuhan, keinginan serta asumsi bagi klien untuk mendapatkan layanan yang menguasai pangsa pasar. Bank adalah lembaga keuangan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian suatu negara. Sektor perbankan dapat dianggap sebagai indikator kemajuan ekonomi suatu bangsa karena peran perbankan dalam keuangan tidak dapat dipisahkan dari pembangunan dan kemajuan negara. Tugas bank-bank di Indonesia harus terlihat dari bagaimana di setiap sektor pembangunan, berbagai jenis aktivitas dilakukan oleh masing-masing bank sesuai dengan kemampuannya sebagai keuangan.

Kepuasan nasabah sangatlah untuk diperhatikan dalam membentuk citra dan sikap yang baik terhadap PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat Kota Palembang. Pengembangan sikap yang baik diperlukan agar klien merasa puas serta bisa dipertahankan, karena persaingan di dunia keuangan semakin kejam sehingga metodologi dari berbagai sudut pandang untuk menarik perhatian masyarakat harus dilakukan. Akibatnya, cara nasabah bertindak dan bersikap

menjadi variabel yang sangat penting. Sikap sebagai penilaian menyeluruh seorang terhadap suatu barang akan mempengaruhi perilaku yang dihasilkannya.

Persaingan antar bank yang semakin tinggi untuk memenangkan nasabah di wilayah Iilir Barat 1 telah terjadi dengan bank Danamon, bank BCA, bank Mandiri, bank Sumsel Babel, bank BNI dan bank lainnya yang semakin banyak untuk mengejar pasar demi pinjaman atau kredit. Untuk nasabah pinjaman memilih bank yang mengatasi masalah mereka lebih mudah. Apabila loyalitas konsumen Bank BRI Unit Iilir Barat tidak dipertahankan atau diperiksa dan ditingkatkan kembali secara tepat, maka tidak akan mampu bersaing dengan bank lain dan pada akhirnya nasabah lama Bank BRI Unit Iilir Barat dapat berpindah. untuk menjadi klien dari bank yang berbeda.

Maka kualitas pelayanan Bank BRI Unit Iilir Barat harus dikelola secara profesional. Kinerja pelayanan Bank BRI Unit Iilir Barat Kota Palembang menunjukkan bahwa PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Iilir Barat harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah atau agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank BRI Unit Iilir Barat agar usahanya dapat berjalan dengan baik di industri perbankan. Nasabah adalah alasan utama keberadaan bank. Dengan asumsi nasabah Bank BRI Unit Iilir Barat terus berkembang dari tahun ke tahun, hal ini menunjukkan nasabah atau klien semakin tertarik untuk menawarkan jenis-jenis bantuan di Bank BRI Unit Iilir Barat.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai kendali atas tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan atau jasa dianggap memuaskan dan baik apabila diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan harapan. Kualitas layanan dianggap sebagai standar tertinggi jika memenuhi atau melebihi harapan nasabah atau pelanggan. Di sisi lain, kualitas layanan dianggap buruk jika diberikan pada tingkat yang lebih rendah dari yang diantisipasi [1].

2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut *Servqual (Service Quality)*. *Servqual* ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atau nasabah atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu [2] :

1. Bukti Nyata (*Tangible*) adalah Kemampuan suatu bisnis untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak ketiga. Penampilan dan kemampuan yang dapat diandalkan dari sarana dan prasarana perusahaan yang sebenarnya serta keadaan lingkungan umum adalah salah satu cara bagi perusahaan jasa untuk memberikan dukungan berkualitas kepada nasabahnya. Fasilitas fisik (gedung, kursi, meja, AC, televisi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan bekas pakai), dan penampilan karyawan adalah di antaranya.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk menawarkan jenis bantuan sesuai dengan apa yang dijamin secara tepat dan dapat diandalkan. Kinerja harus memenuhi harapan nasabah, artinya tepat waktu, memberikan tingkat pelayanan yang sama kepada semua nasabah atau tanpa melakukan kesalahan, memiliki sikap simpatik, dan sangat akurat.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat dengan menyampaikan informasi yang akurat dan mudah

dipahami adalah daya tanggap. Persepsi negatif pelanggan terhadap kualitas layanan dihasilkan ketika pelanggan diabaikan dan dibuat menunggu tanpa alasan yang jelas.

4. Jaminan (*Assurance*) adalah informasi, kesopanan remunerasi dan kapasitas perwakilan organisasi untuk menumbuhkan rasa percaya dari klien di organisasi bantuan ini.
5. Perhatian (*Empathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyama bagi nasabah.

2.3 Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang persepsikan produk terhadap ekspektasi mereka [3]. Sedangkan Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.

Kepuasan konsumen atau pelanggan adalah alasan utama mengapa orang tetap membeli barang atau menggunakan jasa. Kepuasan pelanggan hanya dapat dicapai jika perusahaan mempertimbangkan apa yang diinginkan pelanggan. Pembeli memiliki beberapa kualitas, baik informasi, kelas sosial, wawasan, penghasilan dan keinginan [4].

3. Metodologi Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dari Tugas Akhir ini ialah menganalisis bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat. Penelitian ini dilakukan kepada nasabah Bank BRI yang berlokasi di Jln. Kapten A Rivai, 26 Ilir D.I, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30139.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif. Metode deskriptif Kuantitatif merupakan mendeskripsikan, meneliti dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari apa adanya, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian [5]. Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan urutan sebagai berikut:

1. Observasi
Melakukan observasi secara langsung ketempat penelitian di Bank BRI Unit Ilir Barat.
2. Wawancara
Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan fenomena atau permasalahan yang harus diteliti dan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal mendalam yang bisa didapatkan dari responden nasabah Bank BRI Unit Ilir Barat.
3. Kuesioner
Kuesioner ialah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan untuk dijawab oleh responden nasabah Bank BRI Unit Ilir Barat.

3.4 Sumber Data

Dalam sumber data peneliti mengumpulkan data primer dan sekunder.

4. Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini adalah hasil analisis penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat. Berikut analisis hasil penelitian yang didapat dari data kuesioner yang dibagikan kepada 30 responden dan data yang digunakan adalah data primer. Kuesioner yang dikembalikan atau yang sudah diisi oleh responden sebanyak 30, maka respon rate-nya 100% berdasarkan data yang sudah terkumpul, kuesioner yang telah dijawab atau diisi oleh responden sudah lengkap dan layak untuk di analisis dalam penelitian ini yaitu 30 responden. Dimana hasil dari jawaban responden akan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan penelitian ini.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen dan dependen, variabel independen adalah kualitas pelayanan nasabah yang dapat mempengaruhi dependen yaitu kepuasan nasabah. Variabel independen yang termasuk kualitas pelayanan yaitu Bukti Nyata (*Tangible*) X_1 , Keandalan (*Reliability*) X_2 , Ketanggapan (*Responsiveness*) X_3 , Jaminan (*Assurance*) X_4 , Perhatian (*Empathy*) X_5 . Sementara variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat. Untuk lebih jelas hal-hal tersebut data kuesioner akan diolah secara Skala likert sesuai dengan isian dan jawaban nasabah akan dikumpulkan menggunakan analisis deskriptifnya yang akan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, tabulasi dan keterangannya sebagai berikut :

4.1 Variabel Bukti Nyata/*Tangible* (X_1)

Berdasarkan hasil pengolahan data, tanggapan responden mengenai variabel bukti nyata (*tangible*) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 1. Tanggapan Responden terhadap Bukti Nyata (*Tangible*)

Pernyataan		Total Responden					Jumlah	Rata-rata
		5 SS	4 S	3 CS	2 TS	1 STS		
Bangunan Bank BRI Unit Ilir Barat terlihat bagus dan bersih.	F	21	7	2	0	0	139/30	4,63
	%	70%	23,3%	6,7%	0%	0%		
Fasilitas ruang antri (tempat duduk, TV, AC) yang dimiliki oleh Bank BRI Unit Ilir Barat membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi.	F	18	11	1	0	0	137/30	4,56
	%	60%	36,7%	3,3%	0%	0%		
Penampilan karyawan Bank BRI Unit Ilir Barat rapi, bersih dan sopan.	F	25	5	0	0	0	145/30	4,83
	%	83,3%	16,7%	0%	0%	0%		

Sumber : Data yang diolah 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas yakni deskripsi tanggapan responden mengenai variabel bukti nyata (*Tangible*) menandakan untuk indikator pelayanan, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat Bangunannya terlihat bagus dan bersih maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,63. kemudian untuk Fasilitas ruang antri (tempat duduk, TV, AC) yang dimiliki oleh Bank BRI Unit Ilir Barat membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,56. dan Penampilan karyawan Bank BRI Unit Ilir Barat rapi, bersih dan sopan maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,83.

4.2 Variabel Kehandalan/*Reliability* (X_2)

Berdasarkan hasil pengolahan data, tanggapan responden mengenai variabel Kehandalan (*Reliability*) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 2. Tanggapan Responden terhadap kehandalan (*Reliability*)

Pernyataan		Total responden					Jumlah	Rata-rata
		5 SS	4 S	3 CS	2 TS	1 STS		
Karyawan Bank BRI Unit Iilir Barat telah memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah.	F	18	12	0	0	0	138/30	4,6
	%	60%	40%	0%	0%	0%		
Karyawan Bank BRI unit Iilir Barat memberikan informasi yang berguna untuk nasabah.	F	21	9	0	0	0	141/30	4,7
	%	70%	30%	0%	0%	0%		
Karyawan Bank BRI Unit Iilir Barat bersedia menanggapi keluhan nasabah dan mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat dan tepat.	F	22	8	0	0	0	142/30	4,73
	%	73,3%	26,7%	0%	0%	0%		

Sumber : Data yang diolah 2023

Berdasarkan tabel 2 diatas yakni deskripsi tanggapan responden mengenai variabel kehandalan (*Reliability*) yaitu Karyawan PT Bank BRI Unit Iilir Barat telah memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,6. kemudian pernyataan Karyawan Bank BRI unit Iilir Barat memberikan informasi yang berguna untuk nasabah maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,7. dan pernyataan Karyawan Bank BRI Unit Iilir Barat bersedia menanggapi keluhan nasabah dan mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat dan tepat waktu maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,73.

4.3 Variabel Ketanggapan/*Responsiveness* (X_3)

Berdasarkan hasil pengolahan data, tanggapan responden mengenai variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 3. Tanggapan Responden terhadap ketanggapan (*Responsiveness*)

Pernyataan		Total responden					Jumlah	Rata-rata
		5 SS	4 S	3 CS	2 ST	1 STS		
Karyawan Bank BRI Unit Iilir Barat memberikan tindakan yang cepat dalam merespon keluhan nasabah.	F	19	11	0	0	0	139/30	4,63
	%	63,3%	33,7%	0%	0%	0%		
Karyawan Bank BRI unit Iilir Barat memberikan solusi tepat dalam memecahkan masalah	F	20	10	0	0	0	140/30	4,66
	%	66,7%	33,3%	0%	0%	0%		

nasabah.

Karyawan Bank BRI Unit Ilir Barat adil dalam melayani nasabah.	F	28	2	0	0	0		
	%	93,3%	6,7%	0%	0%	0%	148/30	4,93

Sumber : Data yang diolah 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas yakni deskripsi tanggapan responden mengenai variabel ketanggapan (*Responsiveness*) dengan pernyataan Karyawan Bank BRI Unit Ilir Barat memberikan tindakan yang cepat dalam merespon keluhan nasabah maka rata-rata tanggapan responden yaitu 4,63. kemudian pernyataan Karyawan Bank BRI unit Ilir Barat memberikan solusi tepat dalam memecahkan masalah nasabah maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,66. Dan pernyataan Karyawan Bank BRI Unit Ilir Barat adil dalam melayani nasabah maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,93.

4.4 Variabel Jaminan/*Assurance* (X_4)

Berdasarkan hasil pengolahan data, tanggapan responden mengenai variabel Jaminan (*Assurance*) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 4. Tanggapan Responden terhadap Jaminan (*Assurance*)

Pernyataan		Total responden					Jumlah	Rata-rat
		5 SS	4 S	3 CS	2 ST	1 STS		
Karyawan Bank BRI Unit Ilir Barat selalu bersikap ramah, dan sopan melayani nasabah.	F	24	6	0	0	0		
	%	80%	20%	0%	0%	0%	144/30	4,8
Karyawan Bank BRI unit Ilir Barat dapat membuat nasabah merasa aman dalam bertransaksi.	F	26	3	1	0	0		
	%	86,7%	10%	3,3%	0%	0%	145/30	4,83
Karyawan Bank BRI Unit Ilir Barat memiliki pengetahuan yang memadai mengenai sistem perbankan dan produk-produk yang dimiliki sehingga dapat menjawab pertanyaan nasabah.	F	23	7	0	0	0		
	%	76,7%	23,3%	0%	0%	0%	133/30	4,43

Sumber : data yang diolah 2023

Berdasarkan tabel 4 diatas yakni deskripsi tanggapan responden mengenai variabel Jaminan (*Assurance*) dengan pernyataan Karyawan Bank BRI Unit Ilir Barat selalu bersikap ramah, dan sopan melayani nasabah maka rata-rata tanggapan responden yaitu 4,8. kemudian pernyataan Karyawan Bank BRI unit Ilir Barat dapat membuat nasabah merasa aman dalam bertransaksi maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,83. Dan pernyataan Karyawan Bank BRI Unit Ilir Barat mempunyai pengetahuan yang memadai mengenai sistem perbankan dan produk-produk yang dimiliki maka bisa menjawab pertanyaan nasabah maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,43.

4.5 Variabel Perhatian/*Empathy* (X_5)

Berdasarkan hasil pengolahan data, tanggapan responden mengenai variabel Perhatian (*Empathy*) dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel 5. Tanggapan Responden terhadap Perhatian (*Empathy*)

Pernyataan		Total responden					Jumlah	Rata-rata
		5 SS	4 S	3 CS	2 TS	1 STS		
Karyawan Bank BRI Unit Iilir Barat selalu memberikan perhatian dan keinginan setiap nasabah.	F	19	10	1	0	0	138/30	4,6
	%	63,3%	33,4%	3,3%	0%	0%		
Karyawan Bank BRI unit Iilir Barat memberikan kemudahan untuk dihubungi oleh nasabah.	F	18	12	0	0	0	138/30	4,6
	%	60%	40%	0%	0%	0%		
Karyawan Bank BRI Unit Iilir Barat mampu berkomunikasi dengan baik.	F	24	6	0	0	0	144/30	4,8
	%	80%	20%	0%	0%	0%		

Sumber : Data yang diolah 2023

Berdasarkan tabel 5 diatas yakni deskripsi tanggapan responden mengenai variabel Perhatian (*Empathy*) dengan pernyataan Karyawan Bank BRI Unit Iilir Barat selalu memberikan perhatian dan keinginan setiap nasabah maka rata-rata tanggapan responden yaitu 4,6. Kemudian pernyataan Karyawan Bank BRI unit Iilir Barat memberikan kemudahan untuk dihubungi oleh nasabah maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,6. Dan pernyataan Karyawan Bank BRI Unit Iilir Barat mampu berkomunikasi dengan baik maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,8.

4.6 Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data, tanggapan responden mengenai variabel Kepuasan Nasabah dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Tabel 6. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Nasabah

Pernyataan		Total responden					Jumlah	Rata-rata
		5 SS	4 S	3 CS	2 ST	1 STS		
Selama menjadi Nasabah Bank BRI Unit Iilir Barat saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Bank Rakyat Indonesia.	F	21	9	0	0	0	141/30	4,7
	%	70%	30%	0%	0%	0%		
Pelayanan yang telah diberikan oleh Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia sesuai dengan harapan saya.	F	19	10	1	0	0	138/30	4,6
	%	63,3%	33,4%	3,3%	0%	0%		

Pelayanan yang telah diberikan oleh Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia sesuai dengan harapan saya.	F	19	10	1	0	0		
	%	63,3%	33,4%	3,3%	0%	0%	138/30	4,6
Saya memiliki pengalaman yang baik dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BRI Unit Ilir Barat.	F	18	12	0	0	0		
	%	60%	40%	0%	0%	0%	138/30	4,6
Saya mempunyai keinginan untuk tidak akan pindah kebank lain.	F	16	12	2	0	0		
	%	53,3%	40%	6,7%	0%	0%	134/30	4,46
Bank BRI Unit Ilir Barat pilihan yang terbaik untuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah.	F	19	11	0	0	0		
	%	63,3%	36,7%	0%	0%	0%	139/30	4,63

Sumber : Data yang diolah 2023

Berdasarkan tabel 6 diatas yakni deskripsi tanggapan responden mengenai variabel kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat maka pernyataan Selama menjadi Nasabah Bank BRI Unit Ilir Barat saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,7. kemudian pernyataan Pelayanan yang telah diberikan oleh Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia sesuai dengan harapan saya maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,6. selanjutnya pernyataan Saya memiliki pengalaman yang baik dalam pelayanan yang diberikan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Unit Ilir Barat maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,6. dan pernyataan Saya mempunyai keinginan untuk tidak akan pindah kebank lain maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,46. serta pernyataan Bank BRI Unit Ilir Barat pilihan yang terbaik untuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka rata-rata tanggapan responden yaitu sebesar 4,63.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian atau pembahasan tentang indikator Pelayanan yaitu Bukti Nyata (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Nasabah, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan variabel bukti nyata (*Tangible*) menunjukkan bahwa tanggapan responden untuk indikator pelayanan, maka nilai rata-rata yang tertinggi dalam pernyataan tersebut adalah sebesar 4,83, sementara pernyataan nilai rata-rata yang terendah adalah sebesar 4,56.
2. Berdasarkan variabel keandalan (*Reliability*) menunjukkan bahwa tanggapan responden untuk indikator pelayanan, maka nilai rata-rata yang tertinggi dalam pernyataan tersebut adalah sebesar 4,73, sementara pernyataan nilai rata-rata yang terendah adalah sebesar 4,6.
3. Berdasarkan variabel ketanggapan (*Responsiveness*) menunjukkan bahwa tanggapan responden untuk indikator pelayanan, maka nilai rata-rata yang tertinggi dalam pernyataan tersebut adalah sebesar 4,93, sementara pernyataan nilai rata-rata yang terendah adalah sebesar 4,63.

4. Berdasarkan variabel jaminan (*Assurance*) menunjukkan bahwa tanggapan responden untuk indikator pelayanan, maka nilai rata-rata yang tertinggi dalam pernyataan tersebut adalah sebesar 4,83, sementara pernyataan nilai rata-rata yang terendah adalah sebesar 4,43.
5. Berdasarkan variabel Perhatian (*Empathy*) menunjukkan bahwa tanggapan responden untuk indikator pelayanan, maka nilai rata-rata yang tertinggi dalam pernyataan tersebut adalah sebesar 4,8, sementara pernyataan nilai rata-rata yang terendah adalah sebesar 4,6.
6. Berdasarkan Variabel Kepuasan nasabah maka nilai rata-rata yang tertinggi dalam pernyataan tersebut adalah sebesar 4,7, sementara pernyataan nilai rata-rata terendah adalah sebesar 4,46.
7. Berdasarkan secara keseluruhan Hasil penelitian menggunakan kuesioner menunjukkan bahwa, nasabah Bank BRI Unit Ilir Barat memberikan penilaian yang sudah sangat baik terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mereka. Hal ini terbukti dari tidak adanya tanggapan negatif atau tidak setuju dari responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tersebut. Peneliti merasa senang dan bersyukur dengan hasil positif ini serta berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan Bank BRI Unit Ilir Barat agar dapat memenuhi harapan para nasabah.

Referensi

- [1] Tjiptono, "*Service Quality & Satisfaction, Edisi 2*. Yogyakarta: ANDI," 2004.
- [2] Lupiyoadi, Rahmat, "*Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat," 2013.
- [3] Kolter. P, "*Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Gramedia," 2005.
- [4] Yamit. Z, "*Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII," 2011.
- [5] Sugiyono, "*Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta," 2012.