

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SULUTGO
CABANG AIRMADIDI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

**STEVANI SINDI LAMBAIHANG
NIM: 21 053 212**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

StevaniSindiLambaihang, 2025 **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi”**. Di bawah bimbingan Dr. Selfy Manueke, SE., MHR.Mgt & IR dan Lietje Lumatauw, S.Th., M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Latar belakang penelitian ini didasari oleh adanya keluhan nasabah mengenai keterlambatan layanan, kurangnya ketanggapan pegawai dalam menangani keluhan, serta ketidaksesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima pada layanan Kas Daerah Online. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear sederhana. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan teknik Simple Random Sampling terhadap 43 responden, yaitu nasabah aktif pengguna layanan Kas daerah Online, khususnya sekolah tingkat SD dan TK di Kecamatan Airmadidi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan skor sebesar 65,55%, dan kepuasan nasabah juga berada pada kategori baik dengan skor 61,66%. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 13,812 + 0,537X$, yang berarti setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,537. Nilai R Square (R^2) sebesar 0,226 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 22,6% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 77,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan t-hitung ($3,859$) > t-tabel ($2,016$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, Bank SulutGo disarankan untuk terus meningkatkan kecepatan pelayanan, ketanggapan pegawai, serta kejelasan informasi guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Stevani Sindi Lambaihang, 2025. ***“The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Bank SulutGo, Airmadidi Branch.”*** Under the guidance of Dr. Selfy Manueke, SE., MHR.Mgt & IR and Lietje Lumatauw, S.Th., M.Si.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Bank SulutGo, Airmadidi Branch. The background of this research is based on customer complaints regarding service delays, lack of employee responsiveness in handling complaints, and discrepancies between expectations and the services received through the Kas Daerah Online system. This study uses a quantitative approach with a simple linear regression method. Data were collected through questionnaires distributed using a simple random sampling technique to 43 respondents, who are active users of the Kas daerah Online service, particularly elementary and kindergarten-level schools in the Airmadidi District. The results showed that service quality was in the “good” category with a score of 65.55%, and customer satisfaction was also in the “good” category with a score of 61.66%. Based on the simple linear regression analysis, the equation obtained was $Y = 13.812 + 0.537X$, which means that every one-unit increase in service quality will increase customer satisfaction by 0.537. The R Square (R^2) value of 0.226 indicates that service quality contributes 22.6% to customer satisfaction, while the remaining 77.4% is influenced by other factors outside this study. The t-test results show that $t\text{-count} (3.859) > t\text{-table} (2.016)$ with a significance value of $0.000 < 0.05$, indicating that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Therefore, the better the service quality provided, the higher the level of customer satisfaction. Bank SulutGo Airmadidi Branch is advised to continue improving service speed, employee responsiveness, and clarity of information to enhance customer satisfaction and loyalty.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

MOTTO

Selama ada usaha dan doa, selalu ada jalan keberhasilan

“Tidak ada keberhasilan tanpa kerja keras, dan tidak ada kerja keras yang sia-sia jika dilakukan dengan sungguh-sungguh.”

(Penulis)

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau; janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu, aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau.”

(Yesaya 41:10)

“Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu.”

(Amsal 16:3)

Kupersembahkan Karya Ini Untuk:

Dengan penuh syukur, karya tulis ini kupersembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan kasih, penyertaan, dan kekuatan dalam setiap langkah hidupku;

Kepada kedua orang tuaku tercinta atas kasih, doa dan dukungan yang tiada henti;

Kepada dosen pembimbing yang dengan tulus memberikan arahan dan bimbingan hingga karya ini dapat terselesaikan.

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh Stevani Sindi Lambaihang
Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji.

Manado, 23 September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Dr. Selfy Manueke, SE., MHR.Mgt & IR
NIP. 19630827 198903 2 003

Dosen Pembimbing 2,



Lietje Lumatauw, S.Th., M.Si
NIP. 19630730 199303 2 001

Ketua Panitia,



Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si
NIP. 19730722 200212 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SULUTGO CABANG AIRMADIDI

Oleh

Stevani Sindi Lambaihang
NIM. 21 053 212

Telah Dipertimbangkan Didepan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah
Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Pada tanggal, 23 September 2025

Ketua/Penguji 1,



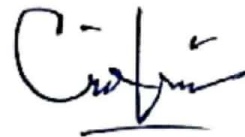
Dr. Selfy Manucke, SE., MHR.Mgt & IR
NIP. 19630827 198903 2 003

Penguji 2,



Drs. Laurens Ponggohong, M.Si
NIP. 19610208 198811 1 001

Penguji 3,



Dr. Cindy S. Lumingkewas, SH., MAP, MH., MKn
NIP. 19670826 200112 2 001

Mengetahui,

Ketua jurusan Administrasi Bisnis



Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si
NIP. 19720915 200212 2 001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Stevani Sindi Lambaihang
 NIM : 21053212
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGO Cabang Airmadidi

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,



Stevani Sindi Lambaihang
 NIM. 21053212

FM-203 ed.A rev.0

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Stevani Sindi Lambaihang
NIM : 21 053 212
Tempat, Tanggal Lahir : Manado, 09 September 2002
Alamat : Paniki Bawah Lingkungan IX, Kec. Mapanget
Nama Ayah : Jefry Lambaihang
Nama Ibu : Jeine Kumenap
Alamat Orang Tua : Paniki Bawah Lingkungan IX, Kec. Mapanget
Daerah Asal : Manado, Sulawesi Utara
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang
Airmadidi
Alamat Tempat Tinggal : Paniki Bawah Lingkungan IX, Kec. Mapanget
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Selfy Manueke, SE., MHR.Mgt & IR
2. Lietje Lumatauw, S.Th., M.Si
Dosen Penguji : 1. Dr. Selfy Manueke, SE., MHR.Mgt & IR
2. Drs. Laurens Ponggohong, M.Si
3. Dr. Cindy S. Lumingkewas, SH, MH, MAP
Waktu Pelaksanaan Ujian : 23 September 2025
Skripsi



Manado, 23 September 2025
Mahasiswa,

Stevani Sindi Lambaihang
NIM. 21 053 212

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan hikmat-Nya sehingga proses penyusunan Skripsi ini bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian studi Sarjana Terapan Manajemen Jurusan Administrasi Bisnis yang dilaksanakan di Politeknik Negeri Manado. Selain itu, Skripsi ini juga bertujuan untuk menguraikan secara menyeluruh penelitian yang akan penulis lakukan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi.

Dalam Skripsi ini bertujuan untuk membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Penyelesaian penelitian sampai pada penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis. Oleh Karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian Skripsi ini:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH., M. Si sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado
3. Selvie R. Kalele, SE., M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum Politeknik Negeri Manado
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT sebagai Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado
5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama Politeknik Negeri Manado
6. Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
7. Arifmanuel Kolondam, SE., MM sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
8. Precylia Ribka Rambing, SE., MM sebagai Ketua Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis D4

9. Vekky Supit, SE., M.Si sebagai Sekertaris Panitia Seminar Laporan Proposal dan Skripsi
10. Dr. Selfy Manueke, SE., MHR. Mgt & IR sebagai Dosen Pembimbing Satu Serta Dosen Penguji Satu
11. Lietje Lumatauw, S.Th., M.Si sebagai Dosen Pembimbing Dua
12. Drs. Laurens Ponggohong, M.Si sebagai Dosen Penguji Dua
13. Dr. Cindy S. Lumingkewas, SH., MAP, MH., MKn sebagai Dosen Penguji Tiga
14. Orang tua & keluarga tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada henti, baik secara moral dan material. Terima kasih atas pengorbanan, semangat dan cinta yang telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman-teman seperjuangan, yang senantiasa menjadi tempat berbagai cerita, berdiskusi, saling membantu, dan memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukungan kalian sangat berarti bagi penulis dalam melalui setiap tantangan dan kesulitan selama penelitian dan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala bentuk saran dan kritik yang membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat.

Besar harapan penulis, semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi penulis sendiri, tetapi juga bagi semua pihak yang membacanya dan menjadi bahan pembelajaran untuk masa yang akan datang.

Manado, 23 September 2025

Penulis,



Stevani Sindi Lambaihang

NIM. 21 053 212

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>.....	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Dan Manfaat	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	8
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Faktor- Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	9
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.2 Konsep Kepuasan Nasabah	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	11
2.2.2 Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.....	12

2.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah	13
2.3 Hubungan Antar Konsep	14
2.3.1 Hubungan Antar Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	14
2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan	15
2.5 Kerangka Berpikir	18
2.6 Hipotesis	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	23
3.2.1 Jenis Penelitian	23
3.2.2 Metode Penelitian.....	24
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	24
3.3.1 Jenis Data	24
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	25
3.4 Populasi dan Sampel	26
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	28
3.5.1 Definisi Operasional Variabel	28
3.5.2 Skala Pengukuran.....	30
3.6 Metode Analisis.....	32
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	32
3.6.2 Total Skor.....	32
3.6.3 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.6.4 Analisis Korelasi	35
3.6.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	36
3.6.6 Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.1.1 Sejarah Singkat Bank SulutGo Cabang Airmadidi	39
4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan	41
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	42
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	43
4.1.5 Uraian Pekerjaan (<i>Job Description</i>).....	44
4.2 Hasil Analisis	47
4.2.1 Karakteristik Responden	47
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik	50
4.2.3 Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden	562
4.2.4 Total Skor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	56
4.2.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	59
4.2.6 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana.....	62
4.2.7 Pengujian Hipotesis.....	64
4.3 Pembahasan	66
4.3.1 Kualitas Pelayanan Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi.....	66
4.3.2 Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi	68
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi	71
4.4 Implementasi	74
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
2.1	Hasil Penelitian Yang Relevan	15
3.1	Alokasi Waktu Pelaksanaan Magang	23
3.2	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (X)	29
3.3	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Nasabah (Y).....	30
3.4	Bobot Nilai Jawaban Responden	31
3.5	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	35
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan Kas Daerah Online.....	50
4.5	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y).....	51
4.6	Rentang Skala Untuk Kategori Nilai Rata-Rata Skor Jawaban	53
4.7	Instrumen Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X).....	54
4.8	Instrumen Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y)	56
4.9	Persentase Total Skor Jawaban Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	57
4.10	Persentase Total Skor Jawaban Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah.....	58
4.11	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	59
4.12	Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	60
4.13	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y)	62

4.14 Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana Kualitas	
Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	63
4.15 Summary Output Coefficients Variabel Kualitas Pelayanan (X)	
Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir.....	20
2.2	Pradigma Penelitian	22
4.1	Logo Bank SulutGo Cabang Airmadidi	41
4.2	Struktur Organisasi	43
4.3	Total Skor Kualitas Pelayanan (X)	57
4.4	Total Skor Kepuasan Nasabah (Y).....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	79
2.	Skor Jawaban Kualitas Pelayanan (X)	82
3.	Skor Jawaban Kepuasan Nasabah (Y)	83
4.	Total Skor Kualitas Pelayanan (X) Dan Kepuasan Nasabah (Y).....	84
5.	Tabel Statistik r Product Moment (Taraf Signifikan 5%).....	85
6.	Tabel Nilai t	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang terus berkembang, Tingkat persaingan dalam dunia bisnis semakin hari semakin ketat. Untuk dapat bersaing, perusahaan harus mampu menjalankan operasional secara efisien dan memanfaatkan sumber daya yang mereka miliki. Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam perusahaan adalah kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Dzikra (2020:35), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen. Kemudian, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan konsep SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi utama untuk menilai kualitas layanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dimensi-dimensi ini menjadi indikator utama dalam menilai apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diharapkan nasabah. Pelayanan yang baik akan meningkatkan citra bank, memperkuat hubungan emosional dengan nasabah, dan menciptakan pengalaman positif yang mendorong loyalitas jangka panjang. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan dianggap buruk, hal ini dapat menurunkan kepercayaan nasabah dan berdampak negatif pada keberlangsungan usaha.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah bank akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Ketika layanan sesuai dengan harapan, maka kepuasan nasabah pun meningkat. Sebaliknya, ketika layanan tidak sesuai harapan, nasabah akan merasa kecewa dan mempertimbangkan untuk berpindah ke bank lain yang dirasa lebih kompeten. Dengan demikian, terdapat keterkaitan yang erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Kepuasan ini menjadi indikator keberhasilan perusahaan dalam memberikan nilai kepada pelanggan, dan dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan pengembangan layanan maupun peningkatan kinerja pegawai.

Kepuasan nasabah merupakan reaksi emosional yang muncul setelah nasabah menilai apakah pelayanan yang diterima sudah sesuai atau tidak dengan harapan mereka. Jika layanan dianggap memenuhi atau melampaui harapan, maka nasabah cenderung merasa puas. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan terjadi saat pelanggan merasa senang atau kecewa setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan layanan yang diterima. Dalam dunia perbankan, nasabah yang puas biasanya lebih setia, bersedia merekomendasikan bank kepada orang lain, dan terbuka untuk menggunakan layanan tambahan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan nasabah mencerminkan keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan yang efektif serta menjaga posisinya di tengah persaingan industri yang terus berkembang.

Bank SulutGo merupakan salah satu Bank pembangunan daerah yang memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah, khususnya di wilayah Provinsi Sulawesi Utara dan

Gorontalo. Sebagai lembaga keuangan milik daerah, Bank Solutgo tidak hanya berfungsi sebagai mitra utama pemerintah daerah dalam mengelola keuangan, tetapi juga memberikan layanan perbankan kepada masyarakat umum, pelaku usaha, serta sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Salah satu unit kerja yang memegang peran penting dalam penyelenggaraan layanan perbankan adalah bank SolutGo Cabang Airmadidi. Unit ini beroperasi di kabupaten Minahasa Utara dan melayani berbagai kebutuhan finansial masyarakat di sekitarnya. Dalam upaya meningkatkan mutu layanan, cabang ini telah melakukan berbagai langkah perbaikan, seperti mengadakan pelatihan bagi pegawai, memanfaatkan teknologi informasi dalam sistem pelayanan, serta memperbaiki sarana dan prasarana kantor. Meskipun demikian, dalam pelaksanaan layanan kas daerah online di Bank SolutGo Cabang Airmadidi ini masih ditemukan beberapa permasalahan yang menjadi perhatian khusus terkait kualitas pelayanan yang diberikan sehingga adanya keluhan dari nasabah, antara lain keterlambatan dalam proses reset password kas daerah online. Ketika nasabah lupa kata sandi atau mengalami kendala akses, proses pemulihan akun sering memerlukan waktu yang relatif lama karena adanya prosedur administrasi tertentu serta terbatasnya pegawai yang menangani hal tersebut. Hal ini mengakibatkan proses menjadi lebih lambat dan menimbulkan ketidaknyamanan, bahkan dapat menghambat kelancaran aktivitas administrasi keuangan sekolah maupun instansi yang sangat bergantung pada layanan kas daerah online. Selain itu, terdapat permasalahan terkait kurangnya tanggapan cepat dari pegawai terhadap keluhan atau permintaan nasabah. Pada saat sistem mengalami gangguan atau transaksi tidak berhasil diproses, nasabah berharap penanganan

segera agar kegiatan keuangan tetap berjalan lancar. Namun pada kenyataannya, respon pegawai terkadang terkesan lambat sehingga nasabah harus menunggu lebih lama untuk memperoleh penjelasan maupun penyelesaian. Lambatnya tanggapan ini menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan karena kebutuhan nasabah tidak segera ditangani. Selanjutnya, permasalahan lain yang ditemukan adalah ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan pelayanan yang diterima khususnya terkait keramahan dan kejelasan informasi dari pegawai mengenai prosedur kas daerah online. Beberapa nasabah menyampaikan bahwa pelayanan belum sepenuhnya ramah dan komunikatif, sedangkan penjelasan terkait prosedur maupun fitur kas daerah online masih kurang detail. Situasi ini menyebabkan sebagian nasabah mengalami kebingungan, terutama ketika menghadapi permasalahan teknis sehingga pelayanan yang diterima tidak sepenuhnya sesuai dengan harapan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek kecepatan pelayanan, ketanggapan pegawai serta kesesuaian antara harapan nasabah masih menjadi tantangan dalam penerapan kas daerah online di Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Oleh karena itu perlu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pada aspek-aspek tersebut agar layanan kas daerah online benar-benar mampu memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada nasabah.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, serta menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Bank SulutGo Cabang Airmadidi dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan loyalitas nasabah di tengah persaingan perbankan yang semakin berkembang.

Berdasarkan latar belakang yang ada penulis melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SULUTGO CABANG AIRMADIDI”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang dan pengamatan, identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapat keluhan dari nasabah mengenai keterlambatan dalam pemberian layanan, khususnya pada proses reset password kas daerah online yang sering memakan waktu lama.
2. Kurangnya tanggapan cepat dari pegawai terhadap keluhan atau permintaan nasabah, sehingga penyelesaian masalah maupun kebutuhan nasabah menjadi terhambat.
3. Terjadi ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan pelayanan yang diterima, khususnya terkait keramahan dan kejelasan informasi dari pegawai mengenai prosedur kas daerah online.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada luasnya permasalahan yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian difokuskan pada kualitas pelayanan dalam penggunaan layanan kas daerah online di Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Responden penelitian ini dibatasi hanya pada nasabah aktif layanan kas daerah online, khususnya sekolah SD dan TK yang ada pada kecamatan airmadidi yang memanfaatkan fasilitas tersebut. Penelitian ini tidak membahas

faktor lain diluar variabel yang telah ditentukan, seperti harga, promosi maupun faktor eksternal lainnya.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi?
2. Bagaimana tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulutgo Cabang Airmadidi?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi?
4. Bagaimana mengimplementasi peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi?

1.5 Tujuan Dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi?
2. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi?
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi?
4. Untuk mengetahui implementasi Pengaruh Kualitas Pelayanan yang baik dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi?

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini memberi keuntungan dalam memperluas wawasan dan meningkatkan pemahaman konsep peneliti dalam menganalisis dan menyelesaikan masalah ilmiah. Di samping itu, penelitian ini juga berperan dalam memperdalam pengetahuan tentang kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam suatu perusahaan yang terkait.

2. Bagi pihak akademik

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi dalam mendukung dan membandingkan hasil penelitian di masa mendatang yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

3. Bagi pihak perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk informasi dan menjadi dasar pengembangan solusi terhadap permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Konsep Kualitas Pelayanan

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu proses atau aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan. Oleh Karena itu, pelanggan mampu merasakan secara langsung pelayanan yang diberikan instansi atau perusahaan terhadap keinginan mereka agar dapat merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Menurut Manengal (2021:15), Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau bahkan melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Selanjutnya, Indrasari (2019) menambahkan bahwa kualitas pelayanan meliputi upaya pemenuhan harapan pelanggan, penyampaian kebutuhan dan keinginan pelanggan secara tepat, serta ketepatan dalam proses penyampaian. Sementara itu, Tjiptono (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang ditetapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Selain itu, Menurut Irawan (2017:25), Kualitas Pelayanan adalah ukuran tingkat layanan yang diterima pelanggan sesuai dengan harapan mereka. Semakin sesuai layanan dengan harapan pelanggan, maka semakin tinggi kualitas layanan tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disintetiskan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan secara berkelanjutan untuk memenuhi dan bahkan melebihi harapan pelanggan, melalui proses penyampaian layanan yang tepat, responsif, serta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dinilai dari sejauh mana layanan yang diberikan mampu menciptakan kepuasan dan persepsi positif dimata konsumen.

2.1.2 Faktor- Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2016:268), terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kualitas suatu layanan yaitu perbandingan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima:

1. Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dapat dikatakan baik atau positif
2. Jika melebihi, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal.
3. Begitu juga sebaliknya lebih jelek dibandingkan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Berdasarkan model SERVQUAL, Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) dalam Norhayati & Soviyanti (2023), Kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, dan masing-masing memiliki indikator sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal.

Contohnya: Ketepatan waktu dalam pelayanan, pelayanan sesuai yang dijanjikan, kemampuan menyelesaikan masalah nasabah.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Contohnya: Kecepatan dalam menangani permintaan atau keluhan, ketersediaan pegawai saat dibutuhkan, kesiagapan dalam memberikan informasi atau bantuan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Mencerminkan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menanamkan kepercayaan dan rasa aman.

Contohnya: kompetensi pegawai dalam melayani, sopan dan santun dan keramahan pegawai, kemampuan menjelaskan produk dengan baik.

4. Empati (*Empathy*)

Kemampuan memberikan perhatian pribadi dan kepedulian kepada pelanggan.

Contohnya: kesediaan mendengarkan kebutuhan nasabah, sikap ramah dan menghargai, rasa aman yang dirasakan nasabah saat bertransaksi.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi.

Contohnya: Kebersihan dan kenyamanan ruangan, kerapian penampilan pegawai, ketersediaan dan kejelasan materi informasi (brosur, papan informasi, dan lain-lain), dan ketersediaan fasilitas pendukung.

2.2 Konsep Kepuasan Nasabah

2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan kondisi yang timbul setelah nasabah melakukan penilaian terhadap layanan yang diterimanya dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai bahkan melampaui ekspektasi, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan diterima lebih rendah dari harapan, maka hal tersebut akan menimbulkan rasa tidak puas. Dengan demikian, kepuasan nasabah dapat dipandang sebagai ukuran keberhasilan bank dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, sekaligus memberikan pengalaman yang sesuai serta bermanfaat bagi nasabah.

Kepuasan nasabah pada dasarnya adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara persepsi nasabah terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimilikinya. Dengan kata lain, kepuasan nasabah akan tercapai apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi (Kotler & Keller, 2016). Sejalan dengan pendapat tersebut, Menurut Lupiyoadi (2014:228) kepuasan nasabah adalah perasaan yang muncul setelah nasabah membandingkan harapan mereka dengan kenyataan yang diterima dari suatu layanan. Selanjutnya, Menurut Irawan (2017:3), Kepuasan nasabah adalah hasil dari penilaian bahwa layanan atau produk yang diterima sesuai bahkan melampaui harapan yang dimiliki oleh nasabah. Senada dengan hal tersebut, Tjiptono (2016:146) menjelaskan bahwa Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna jual, dimana hasil yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila hasil tidak memenuhi harapan. Lebih lanjut, Menurut

susanti & syahrian (2019), kepuasan nasabah didefinisikan sebagai perasaan puas atau kecewa yang timbul setelah nasabah melakukan transaksi atau mendapatkan layanan, dimana kepuasan tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, maka dapat disintesis bahwa kepuasan nasabah merupakan kondisi psikologis yang muncul setelah nasabah membandingkan antara harapan dengan kenyataan layanan yang diterima. Apabila layanan sesuai atau bahkan melampaui harapan, maka nasabah akan merasa puas, sedangkan jika layanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka akan timbul rasa kecewa atau tidak puas. Dengan demikian, kepuasan nasabah pada hakikatnya menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan kualitas layanan yang optimal kepada nasabahnya.

2.2.2 Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Menurut Kotler dan Keller (2016:153) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Produk, pelanggan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas akan membuat pelanggan
2. Kualitas Pelayanan, Pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan.
3. Emosional, Pelanggan akan merasa senang dan mendapatkan keyakinan bahwa orang yang lain akan kagum terhadap dia jika menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

2.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah

Kotler dan Keller (2016:153) mengemukakan terdapat lima indikator pada kepuasan nasabah yaitu:

1. Kesesuaian harapan dengan kenyataan

Indikator ini mengukur sejauh mana pelayanan yang diterima nasabah sesuai dengan harapan awal mereka. Harapan tersebut bisa berasal dari pengalaman sebelumnya, informasi promosi, atau persepsi umum. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas.

2. Kualitas layanan yang diterima

Kualitas layanan mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, kejelasan informasi, dan profesionalisme petugas. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan nasabah merasa puas.

3. Keinginan untuk kembali menggunakan layanan (loyalitas)

Kepuasan dapat tercermin dari keinginan nasabah untuk kembali menggunakan layanan bank di masa depan. Nasabah yang merasa puas biasanya akan tetap menjadi nasabah setia dan menggunakan produk dan layanan lainnya dari bank tersebut.

4. Keinginan merekomendasikan kepada orang lain

Nasabah yang puas cenderung akan merekomendasikan layanan bank kepada orang lain seperti teman, keluarga, atau rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan.

5. Keluhan atau masalah yang ditangani dengan baik

Kemampuan dalam menangani keluhan atau permasalahan nasabah secara tepat,

dan memuaskan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan. Nasabah akan merasa puas apabila setiap keluhan yang diajukan ditanggapi dengan baik dan diselesaikan secara profesional.

2.3 Hubungan Antar Konsep

2.3.1 Hubungan Antar Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas Pelayanan yang diberikan suatu perusahaan memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, akurat, dan sesuai dengan harapan pelanggan akan menciptakan pengalaman positif yang berujung pada kepuasan. Sebaliknya, jika pelayanan dinilai buruk atau mengecewakan, maka nasabah cenderung merasa tidak puas dan dapat berpindah ke penyedia jasa lain.

Menurut Irwan dan Haryono (2015), kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan pelanggan. Konsisten dalam memberikan layanan yang baik menjadi tolak ukur kepuasan nasabah dalam jangka panjang. Dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya, secara konsisten layanan merupakan hal terpenting untuk mencapai kepuasan nasabah (Irwan & Haryono, 2015).

Dalam dunia perbankan, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek emosional seperti sikap pegawai, komunikasi yang jelas, serta rasa aman dan nyaman selama pelayanan berlangsung. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat berpengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2.4 Hasil Penelitian Yang Relevan

Penelitian ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu ini, beberapa penelitian dijadikan sebagai referensi utama untuk memperkuat dan memperjelas arah kajian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa, beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis seperti pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Yang Relevan

JUDUL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL PENELITIAN
“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan kredit usaha Rakyat (KUR) pada Bank Syariah Indonesia KCP Paser Tanah Grogot”, Achmad Aprianor Firdaus, karlina, Nur Azizah Iela (2023).	Sama-sama meneliti lima dimensi SERVQUAL	Ada variabel dominan (empati), dianalisis per dimensi	$R^2 = 51,5\%$; Empati paling berpengaruh; Fhitung $9,295 > F_{tabel}$
“Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas produk, Dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi Terhadap Kepuasan Nasabah (PT Bank Syariah Indonesia, Palembang)”, Nuri	Fokus pada Kualitas Pelayanan dan Kepuasan nasabah	Ada variabel moderasi (Kepercayaan) dan Kualitas produk	Kualitas layanan dan produk berpengaruh signifikan; Kepercayaan memperkuat pengaruh keduanya

**Annisa Fitri,
Hisbullah Basri,
Memen Lewispri
(2023).**

“Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Simpang limun medan”, Medan	Sama-sama mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan	Objek penelitian pada Pegadaian, menggunakan lima dimensi SERVQUAL	Varibel tangible, reliability, responsiveness, assurance signifikan; empathy tidak signifikan; $R^2 = 72,5\%$
---	---	--	---

**Melvi Yuliana Br
Sagala, Charles M.
Sianturi, Kepler
Sinaga (2025).**

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah penabung aktif PT Bank Bukopin Cabang Banjarmasin”,	Sama-sama membahas Kualitas Pelayanan dan kepuasan	Ada variabel loyalitas dan kepercayaan serta mediasi	Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas; kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas
---	--	--	--

**Akhmad Darma
Putera,
Juhriyansyah
Dalle, Muhammad
Riduansyah Syafari
(2021).**

“Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT PNM (persero) Cabang Rejang Lebong”,	Sama-sama meneliti kualitas layanan → kepuasan	Menguji masing-masing dimensi SERVQUAL secara detail	Semua dimensi berpengaruh, Assurance dominan; uji F signifikan (f-hitung 18.098 > F-Tabel)
--	--	--	--

Cikit Apriyanti,

**Lizvan M. Sitorus,
Maya Novianti,
Riya Notavia
(2023).**

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung pada Bank BRI Unit Bandar Buat”,	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan → kepuasan	Ada tambahan variabel fasilitas pelayanan	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan
---	--	---	---

Lusi Fauziah, Agus Sutardjo, Rizka Hadya (2021).

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank SulutGo Cabang Tuminting Manado”,	Fokus pada kualitas pelayanan → kepuasan	Menggunakan sampel seluruh populasi (saturated sampling)	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan; t-hitung = 10,427 > t-tabel
--	--	--	--

**Dewi Horman, Jemmry R. Winokan, Juliet Makinggung
(2023).**

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana”,	Sama-sama mengukur pengaruh langsung kualitas pelayanan	Menggunakan uji regresi sederhana	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan kontribusi 57,4%
---	---	-----------------------------------	---

Intan Monica Alma Sangi, Lucky Franky Tamengkel, Danny D.S Mukuan (2022).

“Investigasi Peran Temporal Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi pada Bank Syariah Indonesia”, Chamdan Purnama, Zakiyah Zulfa Rahmah, Dinda Fatmah, dkk. (2024).	Sama-sama meneliti kualitas layanan → kepuasan	Ada mediasi kepuasan untuk loyalitas	Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan; kepuasan memediasi pengaruh terhadap loyalitas
“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru”, Norhayati, Arizal N, Efrita Soviyanti (2023).	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan → kepuasan	Studi pada bank syariah, tidak ada variabel tambahan	Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan; $R^2 = 28\%$ (kategori sedang)

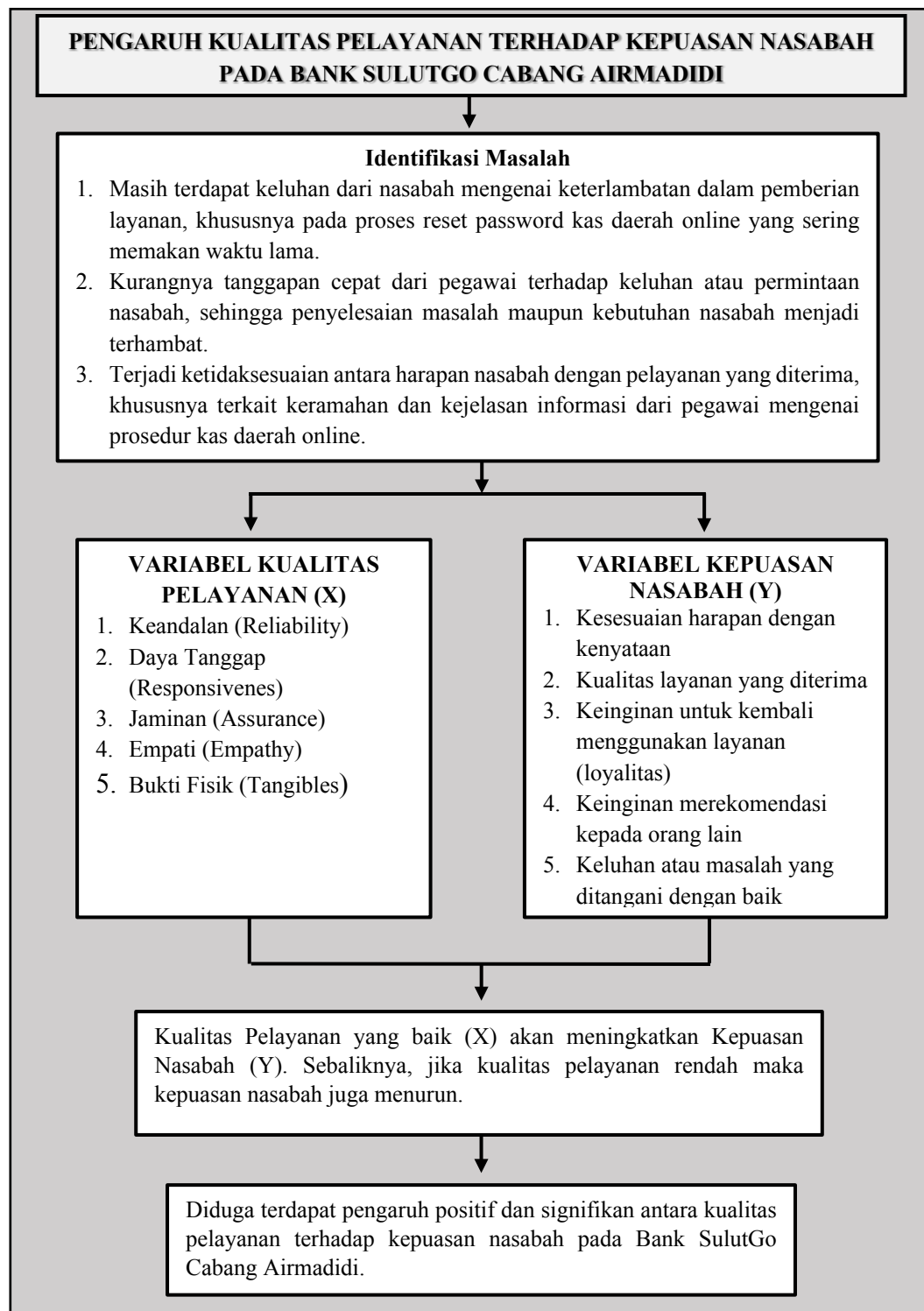
Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan alur logis yang menjelaskan hubungan antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen), yang disusun secara sistematis berdasarkan teori-teori yang relevan, hasil penelitian terdahulu, serta kondisi nyata di lapangan. Kerangka pikir membantu peneliti dalam menggambarkan arah dan struktur penelitian, serta menjadi dasar dalam perumusan hipotesis yang akan diuji secara empiris.

Menurut Sugiyono (2019:91), kerangka pikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai variabel penting dalam penelitian. Dengan demikian, kerangka pikir bukan sekadar susunan variabel, melainkan representasi hubungan logis yang dibangun berdasarkan teori dan realitas.

Dengan adanya kerangka pikir ini, tujuan penelitian ini untuk menjelaskan dan menganalisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah yang diberikan oleh Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Penelitian ini bertujuan untuk menambah pemahaman mengenai upaya peningkatan Kualitas Pelayanan guna mempertahankan loyalitas nasabah. Berdasarkan teori yang ada dalam penelitian ini, maka dapat disusun suatu kerangka berpikir seperti berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Kerangka Pikir Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan (X) berpengaruh langsung terhadap Kepuasan nasabah (Y). Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka kepuasan nasabah meningkat. Kualitas pelayanan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi tidak hanya mencerminkan penerapan lima dimensi SERVQUAL, tetapi juga menjadi aspek penting yang memengaruhi kepuasan nasabah. Kelima dimensi tersebut meliputi Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti fisik (*Tangibles*). Secara keseluruhan membentuk pandangan persepsi nasabah terhadap mutu layanan bank. Kepuasan nasabah pada dasarnya muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melampaui harapan, Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi cenderung menimbulkan ketidakpuasan.

Sejalan dengan pendapat Tjiptono (2016), kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Mutu pelayanan yang baik dapat menghasilkan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dialami nasabah. Selain itu, kualitas pelayanan yang optimal juga mampu memperkuat citra positif bank serta membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Lebih jelasnya, apabila diilustrasikan pengaruh tersebut dapat dirumuskan dalam paradigma penelitian berikut:



Gambar 2.2
Pradigma penelitian

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Nasabah

2.6 Hipotesis

Menurut Santoso (2012:20), hipotesis merupakan *Research Question* yang diajukan. Hipotesis berasal dari kata hipo (=lemah) dan tesis (pernyataan). Oleh karena itu, hipotesis masih merupakan pernyataan yang masih lemah maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_0 (Hipotesis Nol): Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi.

H_a (Hipotesis Alternatif): Terdapat Pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi yang terletak di Jl. Raya Manado-Bitung, Kelurahan Sarongsong 1, Lingkungan III, kecamatan Airmadidi, Kabupaten Minahasa Utara. Waktu penelitian ini dirancang selama 8 (delapan) bulan mulai dari Januari 2025 Sampai Agustus 2025.

Tabel 3.1
Alokasi waktu pelaksanaan magang

No	Kegiatan	Waktu	Keterangan
1.	Observasi dan Pengajuan Judul	Januari 2025 - Agustus 2025	Peneliti dan Panitia
2.	Bimbingan Proposal	Juli 2025	Dosen Pembimbing
3.	Ujian dan Perbaikan proposal	Agustus 2025	Panitia dan Peneliti
4.	Bimbingan dan penyusunan Skripsi	Agustus 2025	Dosen Pembimbing
5.	Ujian dan Perbaikan Skripsi	September 2025	Panitia dan Peneliti

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Adapun Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki dua variabel yang mempengaruhi (variabel independent) dan variabel yang dipengaruhi (variabel dependent). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (Independent) terhadap kepuasan nasabah (dependent).

3.2.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), Untuk memperoleh data dan informasi maka metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Metode Deskriptif (*Descriptif Metode*)

Metode Deskriptif adalah penelitian yang melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagai apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan.

2. Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode ini mengadakan penelitian langsung ke lapangan atau perusahaan untuk memperoleh data yang dibutuhkan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

3. Metode Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dari berbagai literatur yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang terbentuk angka atau informasi yang dapat diukur secara numerik, sehingga dapat dianalisis menggunakan metode statistik. Menurut Sugiyono (2019:224), data adalah kumpulan fakta atau angka yang diperoleh melalui proses pengamatan atau pengukuran, kemudian diolah menjadi informasi yang dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian secara

sistematis dan terarah. Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis data yaitu:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:225), data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau objek yang diteliti melalui kuesioner, wawancara, atau observasi. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari responden, yaitu nasabah Pengguna Layanan Kas Daerah Online Bank SulutGo Cabang Airmadidi yang mengisi kuesioner mengenai persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan Nasabah.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:225), data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti melalui sumber yang sudah ada sebelumnya dalam bentuk dokumen perusahaan, laporan tahunan, literatur, jurnal, buku, atau publikasi lain yang mendukung penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi profil Bank SulutGo, data jumlah nasabah, serta literatur yang relevan untuk landasan teori.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengumpulan data sesuai dengan penelitian:

1. Observasi (Pengamatan langsung)

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan yang terjadi di Bank SulutGo Cabang Airmadidi, untuk memperoleh gambaran umum tentang bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Kuesioner (Daftar pertanyaan/angket)

Teknik ini digunakan sebagai alat utama dalam mengumpulkan data primer. Peneliti menyusun daftar pertanyaan (angket) yang dibagikan kepada responden (nasabah), yang bertujuan untuk mengukur persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Pertanyaan disusun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan.

3. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang relevan dari buku-buku teori, jurnal penelitian terdahulu, dan berbagai dokumen atau referensi ilmiah lainnya yang mendukung analisis teori dalam penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Dalam Sugiyono (2019:117) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu atau kualitas tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam Penelitian ini, populasi adalah nasabah aktif pengguna Layanan Kas Daerah Online (*Maker, checker, approval*) di Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Populasi tersebut diambil dari 16 Sekolah terkait SD dan TK di Kecamatan Airmadidi yang melakukan transaksi langsung di kantor cabang Airmadidi selama delapan bulan, yaitu sejak Januari 2025 sampai Agustus 2025, dengan jumlah sebanyak 48 orang.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019:118), sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan kata lain, sampel adalah

sebagian elemen populasi yang dijadikan objek penelitian sehingga hasil penelitian yang diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan atau mewakili keseluruhan populasi.

Untuk menentukan ukuran atau jumlah sampel pada penelitian ini digunakan rumus Slovin, yang memungkinkan peneliti menetapkan ukuran sampel berdasarkan tingkat presisi yang diinginkan. Seluruh populasi dalam penelitian ini dijadikan dasar perhitungan, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 43 responden.

Rumus Slovin (Sugiyono, 2019) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi = 48 Orang

e = Margin of error = 5% = 0,05

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 48 orang dan presisi yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,05 maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

$$n = \frac{48}{1+48(0,05^2)}$$

$$n = \frac{48}{1+48(0,0025)}$$

$$n = \frac{48}{1+0,12}$$

$$n = \frac{48}{1+12}$$

$n = 42,86$ dibulatkan menjadi 43 orang.

Jadi jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 42,86 yang dibulatkan menjadi 43 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Simple Random Sampling (SRS). Responden dipilih secara acak karena populasi relatif kecil dan hampir seluruh akun populasi dapat dijadikan sampel. Teknik ini dipilih agar setiap akun memiliki peluang yang sama untuk terpilih, memudahkan penggantian responden apabila ada yang tidak dapat mengisi kuesioner, serta menjaga agar data yang diperoleh tetap valid dan representatif.

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

3.5.1 Definisi Operasional Variabel

1. Definisi Operasional Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang mencerminkan upaya organisasi atau penyedia jasa dalam memenuhi dan bahkan melampaui harapan pelanggan, melalui penyampaian produk atau jasa yang tepat, dengan mempertimbangkan aspek sumber daya manusia, proses dan lingkungan pelayanan. Kualitas Pelayanan dapat dilihat melalui Indikator sebagai berikut: 1) Keandalan (*Reliability*), 2) Daya tanggap (*Responsiveness*), 3) Jaminan (*Assurance*), 4) Empati (*Empathy*), 5) Bukti fisik (*Tangibles*). Adapun indikator dari Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari Tabel 3.2. Dengan kisi-kisi instrument sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kualitas Pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998)	Keandalan (Reliability)	a) Ketepatan waktu pelayanan	1
		b) Konsistensi Kualitas pelayanan	2
		c) Komitmen memenuhi janji	3
	Daya tanggap (Responsiveness)	a) Kesiapan membantu nasabah	4
		b) Ketanggapan dalam menangani keluhan	5
		c) Kejelasan dalam informasi	6
	Jaminan (Assurance)	a) Pengetahuan pegawai tentang produk/jasa	7
		b) Kesopanan pegawai	8
	Empati (Empathy)	a) Pemahaman terhadap kebutuhan nasabah	9
		b) Kemudahan dalam berkomunikasi	10
		c) Perlakuan adil kepada semua nasabah	11
	Bukti fisik (Tangibles)	a) Kerapian penampilan pegawai	12
		b) Kenyamanan ruang pelayanan bagi nasabah	13

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

2. Definisi Operasional Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah merupakan suatu kondisi emosional yang muncul akibat perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Jika kinerja produk atau layanan sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya jika kinerja tersebut berada dibawah harapan, maka akan timbul rasa kecewa. Kepuasan Nasabah dapat dilihat melalui Indikator sebagai berikut: 1) Kesesuaian harapan dengan kenyataan, 2) Kualitas layanan yang diterima, 3) Keinginan untuk kembali menggunakan layanan (Loyalitas), 4) Keinginan merekomendasi kepada

orang lain, 5) Keluhan atau masalah yang ditangani dengan baik. Adapun indikator dari Kepuasan nasabah dapat dilihat dari Tabel 3.3. Dengan kisi-kisi instrument sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Kepuasan Nasabah Kotler dan Keller (2016:153)	Kesesuaian harapan dengan kenyataan	a) Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan	1
		b) Pelayanan sesuai informasi yang diberikan	2
	Kualitas layanan yang diterima	a) Keramahan pegawai	3
		b) Kecepatan layanan	4
		c) Keamanan layanan	5
	Keinginan untuk kembali menggunakan layanan (Loyalitas)	a) Niat menggunakan produk lain dari bank	6
		b) Niat untuk memperpanjang layanan	7
	Keinginan merekomendasi kepada orang lain	a) Niat merekomendasikan kepada teman/keluarga	8
		b) Kemudahan dalam berkomunikasi	9
	Keluhan atau masalah yang ditangani dengan baik	a) Keluhan cepat ditangani	10
		b) Solusi diberikan sesuai harapan	11
		c) Kepuasan atas proses sesuai penyelesaian masalah	12

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

3.5.2 Skala Pengukuran

Adapun skala pengukuran Kualitas Pelayanan (X), dan Kepuasan Nasabah (Y) yang dipakai dalam menganalisa data. Konsep alat ukur ini berupa kisi-kisi angket. Kisi-kisi angket kemudian dijabarkan kedalam dimensi variabel dan

indikator, selanjutnya dijadikan landasan dan pedoman dalam menyusun item-item pertanyaan atau sebagai instrument penelitian.

Pengukuran variabel Kualitas Pelayanan (X), dan Kepuasan Nasabah (Y) yang digunakan oleh penulis untuk menganalisa data adalah dengan menggunakan skala Likert. Siregar (2011:138), menjelaskan bahwa Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Berdasarkan indikator yang telah ditetapkan, disusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari responden akan dinilai menggunakan bobot tertentu, yang telah dirumuskan secara rinci sesuai ketentuan yang berlaku. Nilai dari setiap jawaban tersebut selanjutnya dijadikan sebagai variabel penilaian. Adapun bobot nilai untuk jawaban responden ditetapkan sebagai tabel 3.4 berikut:

Tabel 3.4
Bobot Nilai Jawaban Responden

Pernyataan	Skor/Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

3.6 Metode Analisis

Untuk menganalisis pengaruh variabel Kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) digunakan analisis korelasi dan regresi linear Sederhana merupakan suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen. Proses data menggunakan program Software Komputer SPSS 24. SPSS (*Statistical Product and Service Solution*), merupakan paket program aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik. SPSS dapat memakai hampir dari seluruh tipe file data dan penggunaannya untuk membuat laporan berbentuk tabulasi, *chart* (grafik), *plot* (diagram) dari berbagai distribusi, statistik deskriptif dan analisis statistik yang kompleks. Jadi dapat dikatakan SPSS adalah sebuah sistem yang lengkap, menyeluruh, terpadu, dan sangat fleksibel untuk analisis statistik dan manajemen data.

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menghitung serta menggambarkan penyebaran semua jawaban responden dalam angket penelitian berdasarkan variabel penelitian serta mengetahui seberapa baik penyebaran data X dan Y berdasarkan hasil penelitian dengan menghitung nilai *Central tendency* seperti rata-rata, median, modus, kisaran standar deviasi diungkapkan untuk memperjelas deskripsi responden.

3.6.2 Total Skor

Perhitungan total skor dilakukan dengan menjumlah seluruh jawaban responden pada angket penelitian untuk mengetahui sejauh mana tanggapan responden terhadap instrumen yang digunakan, Total skor Juga berfungsi untuk

memberikan gambaran mengenai tingkat baik atau buruknya variabel penelitian dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian ini, total skor umumnya dihitung dengan menggunakan ukuran kuartil serta rumus presentase sebagai berikut:

$$\text{Total Skor} = \frac{n}{N} \times 100$$

Keterangan:

n = Jumlah skor yang diperoleh

N = Jumlah skor ideal (skor tertinggi × Jumlah item × jumlah responden)

3.6.3 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis data terlebih dahulu melakukan pengujian kualitas data yang diperoleh. Uji kualitas data yang diperoleh dilakukan untuk meyakini kualitas data yang diperoleh, yang terdiri dari pengujian validitas dan pengujian Reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan bahwa pernyataan-pernyataan kuesioner ini benar-benar mengukur apa yang ingin diukur. Dengan kata lain, uji validitas bertujuan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini. Uji validitas pada penelitian ini adalah menggunakan alat ukur *Pearson Product Moment*, dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat kalau $r = 0,3$.

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{hitung} : Koefisien korelasi

n : Jumlah responden

$\sum X_i$: Jumlah skor item

$\sum Y$: Jumlah skor total (seluruh item)

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah suatu instrument stabilitas antara hasil pengamatan dengan instrument pengukuran atau pada uji validitas sehingga kesesuaian alat ukur dengan yang diukur sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan koefisien α (alpha) Cronbach. Instrumen (kuesioner) penelitian dikatakan memiliki reliabilitas yang sedang apabila nilai α dari Cronbach's antara 0,5 sampai 0,6 (Sugiyono 2019).

$$r\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan:

α = Keandalan *alpha Cronbach*

r = Rata-rata korelasi diantara butir pertanyaan

k = Jumlah butir pertanyaan dalam skala

3.6.4 Analisis Korelasi

Untuk mengetahui besarnya derajat hubungan antara variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y) digunakan analisis korelasi sederhana dan analisa korelasi berganda dengan mengikuti Formula *Pearson* :

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dan untuk menguji keberanian derajat r digunakan uji signifikansi antara X dan Y dengan menggunakan statistik t dengan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Kriteria yang digunakan untuk menentukan tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antara variabel sebagai berikut (Riduwan, 2022)

Tabel 3.5		
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi		
No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,19	Sangat rendah
2.	0,20 – 0,39	Rendah
3.	0,40 – 0,59	Cukup Kuat
4.	0,60 – 0,79	Kuat
5.	0,80 – 1	Sangat Kuat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui variasi hubungan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas dengan rumus sebagai berikut (Riduwan, 2022):

$$D = R^2 \cdot 100 \%$$

Dimana:

D = Koefisien Determinasi

R = Koefisien korelasi *multiple*

3.6.5 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan untuk menguji apakah ada hubungan antara satu variabel dependen dengan variabel independent. Menurut Sugiyono (2019, 270): “Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun hasil kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen”. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah Kualitas Pelayanan (X), Sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah (Y). Bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

Keterangan:

Y = Variabel Dependen (Variabel terikat)

X = Variabel Independen (Variabel bebas)

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (Pengaruh positif atau negatif)

3.6.6 Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis adalah prosedur statistik formal untuk mengambil keputusan apakah klaim atau dugaan mengenai adanya pengaruh tersebut dapat

dibuktikan secara ilmiah berdasarkan data sampel yang dikumpulkan dari nasabah.

Dalam pengujian ini, peneliti merumuskan dua hipotesis yang berlawanan:

1. Hipotesis Nol (H_0): Pernyataan yang diasumsikan benar sebelum pengujian, yang menyatakan tidak ada pengaruh atau tidak ada hubungan. Dalam kasus ini, hipotesisnya adalah:

"(H_0): Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah".

2. Hipotesis Alternatif (H_a): Pernyataan yang ingin dibuktikan oleh peneliti, yang akan diterima jika data memberikan cukup bukti untuk menolak hipotesis nol. Dalam kasus ini, hipotesisnya adalah:

"(H_a): Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah".

Berdasarkan analisis statistik terhadap data yang diperoleh (misalnya dari penyebaran kuesioner kepada nasabah), peneliti akan memutuskan apakah bukti dari sampel tersebut cukup kuat untuk menolak hipotesis nol.

Jika (H_0) ditolak, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang berarti kualitas pelayanan terbukti secara statistik memang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

1. Uji t (parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji koefisien regresi secara parsial dari variabel independennya. Tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 5%, dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel independent.

Ho: $\beta_1 \leq 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi)

H1: $\beta_1 > 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial ada pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi)

Untuk menguji hipotesis secara parsial digunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a) Taraf Signifikan ($\alpha = 0,05$)
- b) Distribusi t dengan derajat kebebasan (n)
- c) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- d) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Bank SulutGo Cabang Airmadidi

Bank SulutGo dahulu bernama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara didirikan dengan nama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Tengah berdasarkan Akte No. 88 tanggal 17 Maret 1961 oleh Raden Hadivwido, notaris pengganti dari Raden Kadiman, notaris di Jakarta yang diperbaiki dengan Akte Perubahan Anggaran Dasar No. 22 tanggal 4 Agustus 1961 oleh Raden Kadiman Notaris di Jakarta dan Akta Perubahan. Anggaran Dasar No. 46 tanggal 10 Oktober 1961 oleh Raden Hadiwido pengganti dari Raden Kadiman, notaris di Jakarta, yang telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan penetapan No.J.A.5/109/6 tanggal 13 Oktober 1961. Berdasarkan Undang-Undang No.13 Tahun 1961 tentang ketentuan-ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah.

Undang-undang No. 13 Tahun 1964 tentang antara lain pembentukan Propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Utara berubah menjadi Perusahaan Daerah Bank Pembanguna Daerah Sulawesi Utara sesuai Peraturan Daerah tanggal 2 Juni 1964 berikut perubahan-perubahannya dan terakhir diubah berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Utara No.1 tahun 1999 tentang perubahan bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara.

Sebagai perseroan terbatas maka pendirian Bank Sulut dilakukan dengan Akta No. 7 dengan tanggal 14 April 1999 dibuat dihadapan Joanes Tommy Lasut, SH, notaris di Manado yang disahkan oleh Menteri Kehakiman R.I dengan keputusan No.C8296.HT.01.01.TH' 99 tanggal 14 Mei 1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara R.I No. 63 tanggal 6 Agustus 1999 dan Tambahan Berita Negara R.I No. 4772. Modal dasar ditetapkan sebesar Rp. 100 Milyar dengan kepemilikan Daerah Propinsi, Kabupaten, dan Kota pemegang saham Seri A maksimum sebesar 55% dan pemegang saham Seri B sebesar bersama-sama dengan pihak ketiga termasuk koperasi maksimum sebesar 45%. Saham-saham terbagi atas Saham Seri A sebanyak 550.000 nilai nominal (@ Rp.100.000,- (Seratus Ribu Rupiah) dan Saham Seri B sebanyak 450.000 nilai nominal @ Rp. 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah). Bentuk badan hukum Bank Sulut tersebut merupakan tuntutan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan mengikuti program rekapitalisasi perbankan karena Bank Sulut menghadapi resiko kewajiban pemenuhan modal minimum (KPPM) kurang dari 8%.

Berdasarkan Peraturan Daerah No. 84 tahun 1998 tentang Program Rekapitalisasi Bank Umum, Surat Keputusan Bersama Menteri Keuangan dan Gubernur Bank Indonesia No.135/KMK.017/1999 dan No. 32/17/KEP/GBI tanggal 9 April 1999, Bank Sulut telah menandatangani Perjanjian Rekapitalisasi. Tahun 2004 Pemerintah RI melalui Menteri Keuangan telah menjual kembali (divestasi) seluruh saham negara pada Bank Sulut berdasarkan

Perjanjian jual beli seluruh Saham Negara dan Pelunasan Obligasi Negara pada PT. Bank Sulut tanggal 30 Juni 2004.

Setelah Bank Sulut melepaskan diri dari program rekapitalisasi perbankan terjadi beberapa perubahan Anggaran Dasar berkaitan dengan perbuatan susunan kepemilikan saham setelah divestasi saham negara, dan terakhir dengan peningkatan modal dasar dari Rp. 100 milyar menjadi Rp. 300 milyar yang telah mendapat persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No. C24640HT.01.04.TH.2006 tanggal 23 Agustus 2006 telah diumumkan dalam Berita Negara RI tanggal 23 Oktober 2006 No. 85 Tambahan No. 11432/2006 Sesuai dengan hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa Bank Sulut tanggal 8 Mei 2015. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan No. AHU- 093 5695.AH. 01.02.Tahun 2015 tanggal 23 Mei 2015 dan keputusan Dewan komisioner Otoritas Jasa Keuangan 17/KDK.03/2015 tanggal 23 September 2015 maka Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara (Bank Sulut) berubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Gorontalo (BANK SULUTGO).

4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan



Gambar 4.1

Logo Bank SulutGo Cabang Airmadidi

Sumber: www.banksulutgo.co.id

1. Nama Industri/Perusahaan : Bank SulutGo Cabang Airmadidi
2. Alamat : Jl. Raya Manado-Bitung kel. Sarongsong 1
Lingkungan III, Kec. Airmadidi.
3. Provinsi : Sulawesi Utara
4. Nomor Telepon : (0431) 891012
5. Fax : (0431) 891815
6. Web Site : www.minut.go.id
7. Kode Pos : 95371

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

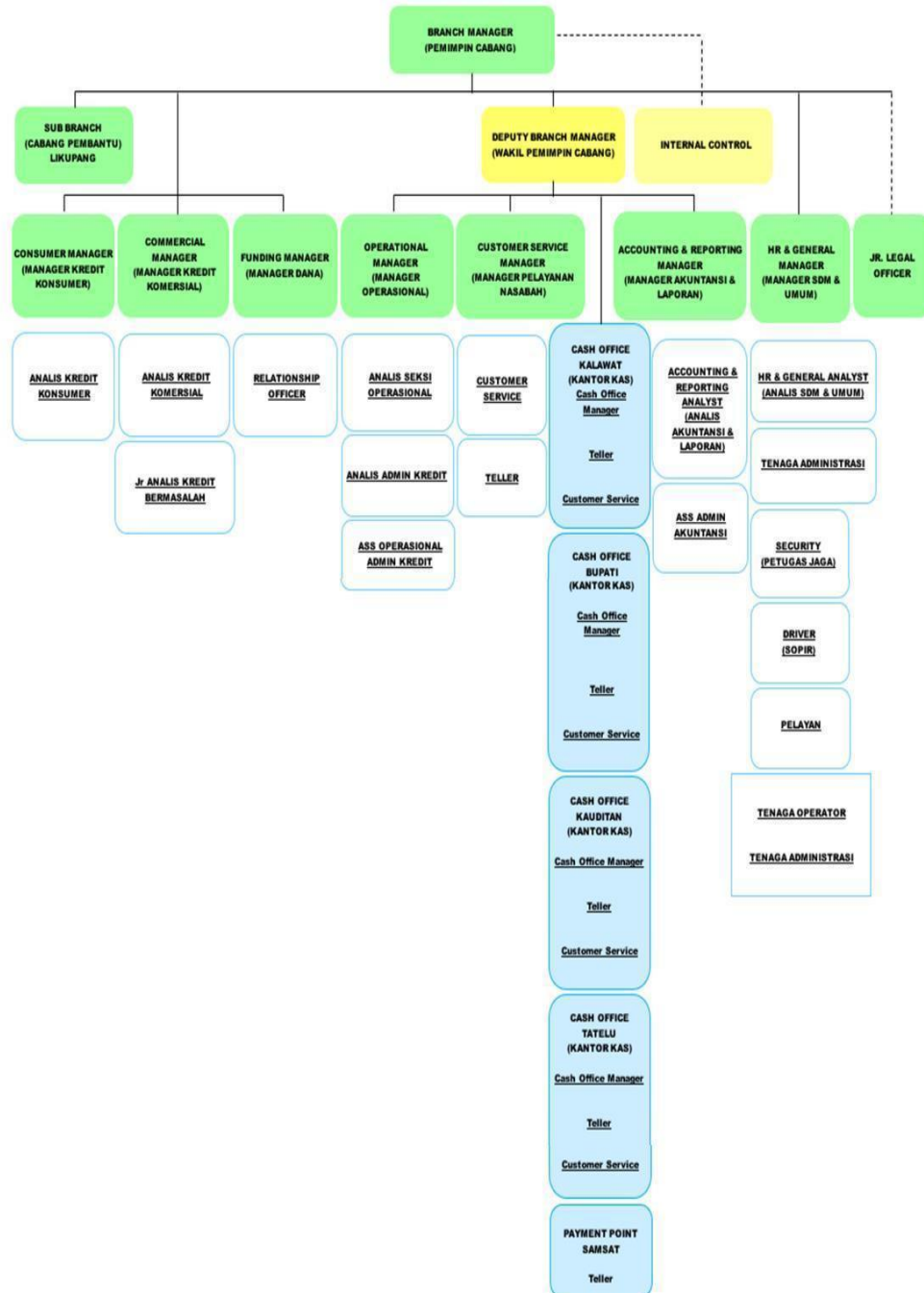
1. Visi

“Menjadi Bank Inovatif, berdaya saing tinggi dan berorientasi pada kepuasan nasabah”

2. Misi

- a. Berkontribusi dalam pembangunan ekonomi daerah yang berdikari dan berkeadilan
- b. Terus berinovasi menciptakan model bisnis, layanan dan produk yang terbaik serta bernilai tambah kepada nasabah
- c. Menciptakan human capital sebagai pilar penting dalam pencapaian visi perusahaan
- d. Melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.

4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.2
Struktur Organisasi

Sumber: Data Perusahaan Tahun 2025

4.1.5 Uraian Pekerjaan (*Job Description*)

Berikut ini adalah uraian pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai Bank SulutGo Cabang Airmadidi:

1. Pemimpin Cabang (*Branch Manager*)

Bertanggung jawab langsung kepada direksi dan mempunyai bawahan langsung yaitu kepada direksi dan kepala kantor kas dan bertanggung jawab penuh atas aktivitas yang terjadi pada kantor cabang. Selain itu pemimpin cabang juga bertugas untuk memantau dan memeriksa ulang serta mengevaluasi keberhasilan kantor cabang.

2. Wakil Kepala Cabang (*Deputy Branch Manager*)

Bertugas untuk memimpin aktivitas sehari-hari sesuai dengan Divisi masing-masing

3. Manager Kredit Komersial

Bertugas untuk menentukan penilaian atas kredit nasabah dan memonitoring kredit-kredit yang dilakukan atau yang terjadi pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi

4. Manager Kredit Konsumer

Bertugas untuk mengontrol pinjaman nasabah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan tertentu yang bersifat tidak produktif

5. Manager Operasional

Bertugas mengontrol jalannya operasional kantor, melakukan otorisasi kredit dan mengecek biaya kas yang keluar pada saat itu

6. Manager Pemasaran dan Dana

Bertugas untuk mempersiapkan RKA (Rencana Kerja Anggaran) dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan

7. Manager SDM dan Umum

Bertugas untuk mengawasi setiap pegawai dan kelancaran aktivitas bank, serta memberikan penilaian terhadap kinerja pegawai

8. Manager Akuntansi dan Laporan

Bertugas untuk membuat laporan keuangan bank serta melaporkannya, dan mengawasi aktivitas di bagian akuntansi dan laporan

9. Manager Pelayanan Nasabah

Bertugas untuk mengontrol dan mengawasi kegiatan pelayanan nasabah seperti melakukan pembukaan rekening baru, memeriksa fisik uang tunai pada kas dan keluhan nasabah

10. Manager Kantor Kas

Mengontrol dan mengawasi pegawai dan pelayanan yang ada di seluruh kantor kas

11. Marketing

Bertugas untuk memasarkan setiap produk dari perusahaan dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dengan pihak perusahaan

12. Customer Service

Bertugas untuk melayani nasabah yang membuka rekening tabungan, giro, maupun deposito, serta melakukan input data ke dalam sistem perbankan OLIBS. Selain itu, customer service memberikan solusi atas permasalahan

nasabah, seperti membantu penggantian PIN *Automatic Teller Machine* (ATM), penggantian kartu ATM yang hilang, melengkapi data nasabah sesuai permintaan admin kredit dalam proses pencairan, serta bertanggung jawab atas pemblokiran dan pembukaan blokir data nasabah.

13. Teller

Bertugas untuk melayani nasabah yang akan melakukan penyetoran dan penarikan. Menerima cek dan uang tunai untuk pembukaan rekening, deposito dan transaksi lainnya. Serta melayani pembayaran pajak, pajak kendaraan, serta melakukan pemeriksaan kembali pada kas dan menghitung transaksi harian

14. Analis Kredit Komersial

Bertugas menjalankan strategi dan program kredit usaha komersial serta menyiapkan seluruh kebutuhan yang diperlukan untuk melakukan survey kelayakan kredit.

15. Analis Kredit Konsumer

Bertugas untuk menganalisis peluang yang besar kepada perusahaan untuk meningkatkan portofolio kreditnya

16. Analis Akuntansi dan Pelaporan

Bertugas untuk mengawasi semua program yang berkaitan dengan akuntansi dan pelaporan seperti laporan-laporan keuangan dan lain-lain.

17. Analis Administrasi Kredit

Bertugas untuk mengawasi semua program yang berkaitan dengan administrasi kredit. Diantaranya adalah verifikasi data debitur, pemberian kredit dan lain-lain.

18. Analis Seksi Operasional

Bertugas untuk menganalisa pengelolaan tenaga kerja, maupun barang dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan

19. OB

Bertanggung jawab untuk merapikan, membersihkan seluruh isi kantor dan menyediakan semua kebutuhan kantor serta membuang sampah

20. Security

Bertanggung jawab atas keamanan, ketertiban, kenyamanan kantor 1x24 jam dan membantu pengambilan nomor antrian nasabah serta membantu nasabah untuk penulisan slip setoran dan penarikan

21. Driver

Bertugas untuk mengantar jemput pimpinan dan pegawai guna kepentingan operasional di luar kantor.

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi dengan sampel penelitian berupa nasabah aktif pengguna layanan kas daerah online. Berdasarkan data yang diperoleh, berikut disajikan gambaran umum mengenai karakteristik responden penelitian. Jumlah responden sebanyak 43 orang yang

terbagi ke dalam beberapa kategori. Dari data tersebut diperoleh komposisi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, serta lama menggunakan layanan kas daerah online. Uraian selengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh Perempuan, yaitu sebanyak 35 orang (81%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 8 orang (19%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Kas Daerah Online di kecamatan airmadidi adalah perempuan. Temuan ini sejalan dengan fakta bahwa sebagian besar guru TK Dan SD di wilayah tersebut berjenis kelamin perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	8 Orang
2	Perempuan	35 Orang
3	Total	43 Orang

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa responden penggunaan layanan kas daerah online di kecamatan airmadidi paling banyak berada pada rentang usia 41-50 tahun, yaitu sebanyak 21 orang (49%). Selanjutnya, responden pada rentang usia 30-40 tahun, yaitu sebanyak 12 orang (28%) responden dengan rentang usia < 30 tahun, yaitu sebanyak 4 orang (9%). dan responden pada rentang

usia > 50 tahun berjumlah 6 orang (14%), Jumlah responden berdasarkan jenis usia dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	<30 Tahun	4 Orang
2	30-40 Tahun	12 Orang
3	41-50 Tahun	21 Orang
4	>50 Tahun	6 Orang
5	Jumlahh	43 Orang

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa responden pengguna layanan Kas Daerah Online di Kecamatan Airmadidi didominasi oleh lulusan S1, yaitu sebanyak 17 orang (40%). Selanjutnya, responden dengan tingkat pendidikan S2 berjumlah 12 orang (28%), lulusan Diploma sebanyak 8 orang (19%), dan sisanya lulusan SMA/SMK berjumlah 6 orang (14%). Jumlah responden berdasarkan jenis usia dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut:

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah
1	SMA/SMK	6 Orang
2	DIPLOMA	8 Orang
3	S1	17 Orang
4	S2	12 Orang
5	Jumlah	43 Orang

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan Kas Daerah Online

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa responden pengguna layanan Kas Daerah Online di Kecamatan Airmadidi paling banyak telah menggunakan layanan selama 1–3 tahun, yaitu sebanyak 18 orang (42%). Selanjutnya, responden yang menggunakan layanan selama 4–6 tahun berjumlah 12 orang (28%), responden yang menggunakan layanan <1 tahun berjumlah 8 orang (19%), dan responden yang telah menggunakan layanan >6 tahun sebanyak 5 orang (12%). Jumlah responden berdasarkan jenis usia dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Layanan Kas Daerah Online

NO	Waktu Penggunaan	Jumlah
1	1-3 Tahun	18 Orang
2	4-6 Tahun	12 Orang
3	<1 Tahun	8 Orang
4	>6 Tahun	5 Orang
5	Jumlah	43 Orang

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Untuk mengetahui penyebaran data penelitian pada kedua variabel serta distribusinya, maka diperlukan analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat penyajian data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) yang diperoleh dari hasil jawaban responden. Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, terlebih dahulu variabel

penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik dari masing-masing variabel. Data yang terkumpul 43 responden kemudian ditabulasi sesuai variabel penelitian dan dianalisis secara deskriptif dengan bantuan program SPSS versi 24. Hasil analisis deskriptif disajikan pada tabel 4.5. berikut:

Tabel 4.5
Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y)

Statistik Deskriptif	Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Nasabah (Y)
Mean	42.60	36.69
Standard Error	1.56	1.62
Median	43	38
Mode	33	38
Standard Deviation	10.24	10.65
Variance	104.86	113.54
Skewness	-0.15	-1.10
Kurtosis	0.101	-0.196
Range	44	42
Minimum	19	15
Maximum	63	57
Sum	1832	1578
Count	43	43

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Untuk penjelasan deskriptif statistik mengenai variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai maksimum sebesar 63 dan nilai minimum sebesar 19, dengan rentang sebesar 44. Jumlah skor keseluruhan dari 43 responden adalah 1832, dengan nilai rata-rata (mean) 42,60, median 43, dan modus 33. Nilai standar deviasi sebesar 10,24 dengan variance 104,86 serta standard error 1,56 menunjukkan adanya variasi jawaban responden yang sedang dengan tingkat kesalahan pengukuran yang kecil. Nilai skewness -0,15 dan kurtosis 0,101 menunjukkan distribusi data relatif normal. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi dapat dikategorikan baik.

2. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai maksimum sebesar 57 dan nilai minimum sebesar 15, dengan rentang sebesar 42. Jumlah skor keseluruhan dari 43 responden adalah 1578, dengan nilai rata-rata (mean) 36,69, median 38, dan modus 38. nilai standar deviasi sebesar 10,65 dengan variance 113,54 serta standard error 1,62 menunjukkan adanya variasi jawaban responden yang sedang dengan tingkat kesalahan pengukuran yang kecil. Nilai skewness -1,10 dan kurtosis -0,196 menunjukkan distribusi data mendekati normal meskipun agak miring ke kiri. Dengan demikian, kepuasan nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi dapat dikategorikan cukup baik.

4.2.3 Hasil Analisis Instrumen Jawaban Responden

Hasil analisis jawaban responden dalam penelitian ini menunjukkan adanya variabel independent, yaitu Kualitas Pelayanan (X), serta variabel dependent, yaitu

Kepuasan Nasabah (Y). uraian mengenai hasil analisis statistik deskriptif yang berkaitan dengan variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.6
Rentang Skala Untuk Kategori Nilai Rata-Rata Skor Jawaban

No	Rentang Skala Nilai	Kategori	Ket.
1	1,00 – 1,80	Tidak Baik	TB
2	1,81 – 2,61	Kurang Baik	KB
3	2,62 – 3,40	Cukup Baik	CB
4	3,41 – 4,21	Baik	B
5	4,22 – 5,00	Sangat Baik	SB

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

1. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas Pelayanan akan menggambarkan penilaian nasabah mengenai Kualitas Pelayanan yang ada pada Bank SulutGO cabang Airmadidi. Variabel Kualitas Pelayanan diukur dari 13 item atau instrumen yang dibuat berdasarkan lima indikator : 1) Keandalan (*reliability*), 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), 3) Jaminan (*assurance*), 4) Empati (*Empathy*), 5) Bukti Fisik (*Tangibles*).

Dari jawaban responden hasil analisis Tabel 4.6 menunjukkan bahwa instrumen jawaban responden kualitas pelayanan pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi dikategorikan baik. Dari hasil analisis 13 instrumen pertanyaan didapatkan nilai skor jawaban rata-rata sebesar (3.40) berada pada kategori baik. Ini berarti instrumen jawaban responden variabel Kualitas Pelayanan dikategorikan baik namun perlu dimaksimalkan agar menjadi sangat baik.

Temuan ini menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan telah dinilai positif oleh responden, meskipun demikian, masih terdapat peluang untuk peningkatan agar dapat mencapai kategori sangat baik.

Adapun tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi secara rinci dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.7
Instrumen Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X) Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi

INSTRUMEN JAWABAN KUALITAS PELAYANAN (X)												
Item	frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden										Mean	Kategori
	1		2		3		4		5			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Keandalan (Reliability)												
X. 1		0%	1	2%	11	26%	6	14%	25	58%	4,28	SB
X. 2	17	40%	15	35%	5	12%	5	12%	1	2%	2,02	KB
X. 3	18	42%	16	37%	4	9%	4	9%	1	2%	1,93	KB
Mean Indikator 1											2,74	CB
Daya tanggap (Responsiveness)												
X. 4	1	2%	3	7%	6	14%	18	42%	15	35%	4,00	B
X. 5	2	5%	4	9%	7	16%	13	30%	17	40%	3,91	B
X. 6	2	5%	1	2%	10	23%	9	21%	21	49%	4,07	B
Mean Indikator 2											3,99	B
Jaminan (Assurance)												
X. 7	3	7%	9	21%	7	16%	14	33%	10	23%	1,93	KB
X. 8	19	44%	8	19%	11	26%	3	7%	2	5%	1,65	TB
Mean Indikator 3											1,79	TB
Empati (Empathy)												
X. 9	8	19%	10	23%	9	21%	10	23%	6	14%	2,91	CB
X. 10	14	33%	15	35%	6	14%	6	14%	2	5%	2,23	KB
X. 11		0%	2	5%	9	21%	9	21%	23	53%	4,23	SB
Mean Indikator 4											3,12	CB
Bukti Fisik (Tangibles)												
X. 12	2	5%	1	2%	10	23%	9	21%	21	49%	4,07	B
X. 13	4	9%	8	19%	7	16%	14	33%	10	23%	3,42	B
Mean Indikator 5											3,74	B
Mean Variabel											3,40	B

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

2. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah akan menggambarkan penilaian para responden terhadap berbagai aspek kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank SulutGO cabang Airmadidi. Variabel Kepuasan Nasabah diukur dari 12 item yang

dibuat berdasarkan 5 indikator : 1) Kesesuaian harapan dengan kenyataan, 2) Kualitas layanan yang diterima, 3) Keinginan untuk kembali menggunakan layanan (Loyalitas), 4) Keinginan merekomendasi kepada orang lain, 5) Keluhan atau masalah ditangani dengan baik. Dari jawaban responden hasil analisis menunjukkan bahwa instrumen jawaban responden Kepuasan Nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi dikategorikan cukup baik. Dari hasil analisis 12 instrumen pertanyaan didapatkan nilai skor jawaban rata-rata sebesar (3.10) berada pada kategori cukup baik. Ini berarti instrumen jawaban responden variabel Kepuasan Nasabah dikategorikan cukup baik namun perlu dimaksimalkan lagi agar menjadi sangat baik. Penjelasan lebih lanjut mengenai tanggapan responden terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4.8
Instrumen Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank
SulutGo cabang Airmadidi

INSTRUMEN JAWABAN KEPUASAN NASABAH (Y)												
Item	frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden										Mean	Kategori
	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Kesesuaian harapan dengan kenyataan												
Y. 1	1	2%	8	19%	5	12%	13	30%	16	37%	3,81	B
Y. 2	13	30%	20	47%	6	14%	4	9%		0%	2,02	KB
Mean Indikator 1											2,92	CB
Kualitas layanan yang diterima												
Y. 3	21	49%	12	28%	5	12%	4	9%	1	2%	1,88	KB
Y. 4	3	7%	6	14%	3	7%	13	30%	18	42%	3,86	B
Y. 5	10	23%	21	49%	7	16%	5	12%		0%	2,16	KB
Mean Indikator 2											2,64	CB
Keinginan untuk kembali menggunakan layanan (Loyalitas)												
Y. 6	16	37%	18	42%	4	9%	1	2%	4	9%	2,05	KB
Y. 7	2	5%	2	5%	7	16%	17	40%	15	35%	3,95	B
Mean Indikator 3											3,00	CB
Keinginan merekomendasi kepada orang lain												
Y. 8	3	7%	6	14%	2	5%	14	33%	18	42%	3,88	B
Y. 9		0%	6	14%	8	19%	16	37%	13	30%	3,84	B
Mean Indikator 4											3,86	B
Keluhan atau masalah yang ditangani dengan baik												
Y. 10	13	30%	20	47%	6	14%	4	9%		0%	2,02	TB
Y. 11	9	21%	1	2%	2	5%	13	30%	18	42%	3,70	B
Y. 12	3	7%	6	14%	11	26%	12	28%	11	26%	3,51	B
Mean Indikator 5											3,08	CB
Mean Variabel											3,10	CB

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

4.2.4 Total Skor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Untuk mengetahui seberapa baik tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti akan diuraikan sebagai berikut secara total dan presentase yang dihasilkan yang menggambarkan keadaan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan nasabah dapat dilihat pada hasil analisis berikut ini:

1. Total Skor Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan hasil analisis, skor tertinggi 5, jumlah pertanyaan sebanyak 13, serta jumlah responden sebanyak 43, maka skor tertinggi $5 \times 13 \times 43 = 2795$. Adapun jumlah skor total yang diperoleh dari hasil analisis instrument jawaban 43 responden pada variabel Kualitas Pelayanan (X) yaitu 1832. Dengan demikian,

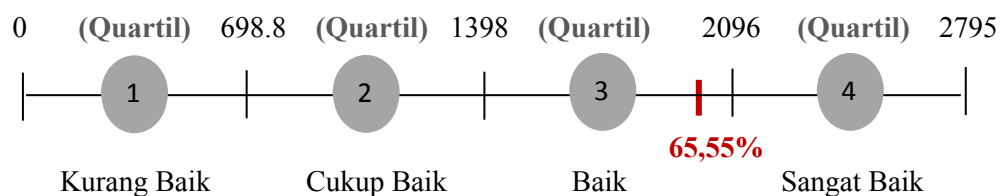
persentase total jawaban responden terhadap variabel tersebut adalah $1832 : 2795 \times 100 = 65,55\%$. Hasil analisis total skor kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9
Presentase Total Skor Jawaban Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	ANALISA TOTAL SKOR X	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	13					
3	JUMLAH RESPONDEN	43					
4	TOTAL SKOR JAWABAN TERTINGGI	2795	TTL SKOR TERTINGGI = $5 \times 13 \times 43 = 2795$				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1832					
6	TOTAL SKOR PERSENTASE	65.55					
7	QUARTIL (EMPAT BBGN. YG SAMA)	698.75					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	698.75	1397.5	2096.3	2795

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Secara kontinum, hasil tersebut dapat digambarkan dalam kategori penyebaran data menggunakan (Quartil), yang terbagi menjadi empat bilangan angka yang sama sebagai berikut:



Gambar 4.3
Total Skor Kualitas Pelayanan (X)

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Berdasarkan hasil tersebut, total skor jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 1832 dari total skor tertinggi 2795. Hasil ini menunjukkan persentase sebesar 65,55%, yang jika digambarkan dalam distribusi Quartil berada pada posisi antara Q2 (1398) dan Q3 (2096). Dengan demikian, total skor Kualitas Pelayanan termasuk pada kategori "Baik". Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan sudah baik, meskipun masih terdapat Gap

sebesar 34,45% yang perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi.

2. Total Skor Kepuasan Nasabah (Y)

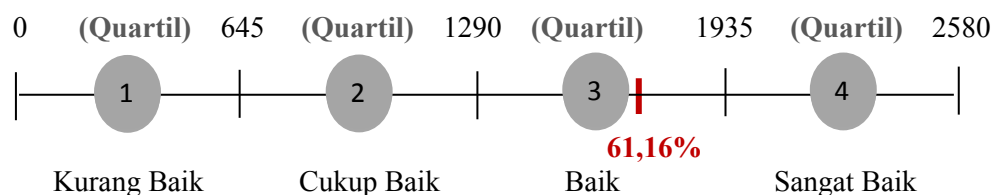
Berdasarkan hasil analisis, skor tertinggi 5, jumlah pertanyaan sebanyak 12, serta jumlah responden sebanyak 43, maka skor tertinggi $5 \times 12 \times 43 = 2580$. Adapun jumlah skor total yang diperoleh dari hasil analisis instrument jawaban 43 responden pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) yaitu 1578. Dengan demikian, persentase total jawaban responden terhadap variabel tersebut adalah $1578 : 2580 \times 100 = 61,16\%$. Hasil analisis total skor Kepuasan Nasabah dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10
Presentase Total Skor Jawaban Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	ANALISA TOTAL SKOR Y	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	12					
3	JUMLAH RESPONDEN	43					
4	TOTAL SKOR JAWABAN TERTINGGI	2580	TTL SKOR TERTINGGI = $5 \times 12 \times 43 = 2580$				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1578					
6	TOTAL SKOR PERSENTASE	61.16					
7	QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA)	645					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	645	1290	1935	2580

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Secara kontinum, hasil tersebut dapat digambarkan dalam kategori penyebaran data menggunakan (Quartil), yang terbagi menjadi empat bilangan angka yang sama sebagai berikut:



Gambar 4.4
Total Skor Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Berdasarkan hasil tersebut, total skor jawaban responden untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 1578 dari total skor tertinggi 2580. Hasil ini menunjukkan persentase sebesar 61,16%, yang jika digambarkan dalam distribusi Quartil berada pada posisi antara Q2 (1290) dan Q3 (1935). Dengan demikian, total skor Kepuasan Nasabah termasuk pada kategori ”Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Nasabah sudah baik, meskipun masih terdapat Gap sebesar 38,84% yang perlu ditingkatkan agar Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi dapat lebih optimal.

4.2.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji validitas Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan Uji Validitas pada masing-masing butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 4.11
Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

PERNYATAAN	R Tabel	R Hitung	KETERANGAN
Pernyataan 1	0,294	0,547	VALID
Pernyataan 2	0,294	0,598	VALID
Pernyataan 3	0,294	0,548	VALID
Pernyataan 4	0,294	0,795	VALID
Pernyataan 5	0,294	0,733	VALID
Pernyataan 6	0,294	0,768	VALID
Pernyataan 7	0,294	0,872	VALID
Pernyataan 8	0,294	0,596	VALID
Pernyataan 9	0,294	0,751	VALID
Pernyataan 10	0,294	0,538	VALID
Pernyataan 11	0,294	0,533	VALID
Pernyataan 12	0,294	0,768	VALID
Pernyataan 13	0,294	0,891	VALID

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.11 diatas bisa dilihat bahwa hasil dari pengujian validitas menggunakan analisis data SPSS 24 terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X). Dengan setiap pernyataan adalah valid. Dimana dilihat dari ketetapan standar statistik produk moment $R = 0,294$ atau apabila korelasi R lebih besar dari standar statistik produk momen $R = 0,294$ maka item tersebut dinyatakan valid.

Seluruh item pernyataan lebih besar dari 0, 294 bahkan ada item pernyataan memiliki kevalidan yang sangat tinggi, untuk semua item pernyataan sudah layak atau sudah sah dijadikan pengukuran variabel penelitian. Hasil analisis validitas untuk semua instrumen pada variabel Kualitas Pelayanan (X) semuanya valid karena semua instrument diatas $r = 0,294$ Sehingga variabel Kualitas Pelayanan (X) sudah layak untuk dijadikan variabel penelitian.

2. Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan Uji Validitas pada masing-masing butir pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah dapat dilihat pada table 4.12 berikut:

Tabel 4.12
Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

PERNYATAAN	R Tabel	R Hitung	KETERANGAN
Pernyataan 1	0, 294	0,725	VALID
Pernyataan 2	0, 294	0,792	VALID
Pernyataan 3	0, 294	0,680	VALID
Pernyataan 4	0, 294	0,871	VALID
Pernyataan 5	0, 294	0,651	VALID
Pernyataan 6	0, 294	0,690	VALID
Pernyataan 7	0, 294	0,700	VALID
Pernyataan 8	0, 294	0,822	VALID
Pernyataan 9	0, 294	0,861	VALID
Pernyataan 10	0, 294	0,792	VALID

Pernyataan 11	0,294	0,860	VALID
Pernyataan 12	0,294	0,827	VALID

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.12 diatas bisa dilihat bahwa hasil dari pengujian validitas menggunakan analisis data SPSS 24 terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Dengan setiap pernyataan adalah valid. Dimana dilihat dari ketetapan standar statistik produk moment $R = 0,294$ atau apabila korelasi R lebih besar dari standar statistik produk momen $R = 0,294$ maka item tersebut dinyatakan valid.

Seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,294 bahkan ada item pernyataan memiliki kevalidan yang sangat tinggi, untuk semua item pernyataan sudah layak atau sudah sah dijadikan pengukuran variabel penelitian. Hasil analisis validitas untuk semua instrumen pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) semuanya valid karena semua instrument diatas $r = 0,294$ Sehingga variabel Kepuasan Nasabah (Y) sudah layak untuk dijadikan variabel penelitian.

Dengan demikian diketahui bahwa seluruh data pada butir pernyataan, baik variabel Kualitas Pelayanan (X) maupun Kepuasan Nasabah (Y), telah memenuhi syarat karena dinilai koefisien korelasi (r hitung) lebih besar daripada (r tabel). Sehingga data tersebut dinyatakan valid.

3. Uji Reliabilitas

Pengujian Data Reliabel perlu dilakukan sebelum penelitian sebenarnya dilakukan. Jika terdapat butir pernyataan yang tidak valid dan reliabel maka tidak dapat digunakan dalam penelitian yang sebenarnya. Namun dalam penelitian ini seluruh butir pernyataan memiliki data yang valid, maka untuk hasil pengujian

reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel 4.13 berikut ini:

Tabel 4.13
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) Dan Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.764	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0.744	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.13 diatas diketahui bahwa seluruh variabel Kualitas Pelayanan mempunyai koefisien alpha yang lebih tinggi yaitu $> 0,764$ sehingga dapat dikatakan seluruh instrument pada setiap variabel sudah tepat atau reliabel maka selanjutnya seluruh item pada masing-masing variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

4.2.6 Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Sederhana

Berdasarkan hasil analisis korelasi sederhana, diperoleh nilai r sebesar 0,725 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik penerapan Kualitas Pelayanan, maka kepuasan nasabah cenderung meningkat. Nilai R Square sebesar 0,226 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan 22,6% variasi perubahan pada kepuasan nasabah, sementara 77,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Selanjutnya, hasil analisis regresi sederhana menghasilkan persamaan $Y = 13,812 + 0,537X$, yang mengindikasikan bahwa jika Kualitas Pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,537 satuan

dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Koefisien regresi yang positif menandakan hubungan searah antara kedua variabel tersebut. Uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,859 yang lebih besar dari t tabel 2,016 dengan nilai signifikansi 0,000 yang kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Berikut adalah hasil perhitungan untuk analisis korelasi dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4.14
Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana Kualitas Pelayanan (X)
Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations			
		Kualitas Pelayanan (X)	Loyalitas Nasabah (Y)
X	Pearson Correlation	1	.725
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	43	43
Y	Pearson Correlation	.725	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	43	43

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	13.812	6.095		2.266	0.029			
	Kualitas Pelayanan	0.537	0.139	0.516	3.859	0.000	0.516	0.516	0.516

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1270.877	1	1270.877	14.895	.000 ^b
	Residual	3498.193	41	85.322		
	Total	4769.070	42			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.516	0.226	0.248	9.236
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X)				
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah (Y)				

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Tahun 2025

Untuk memperjelas hasil analisis korelasi dan regresi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y), diperoleh nilai koefisien korelasi *multiple* sebesar 0.516 dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,226 yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah memiliki hubungan yang positif dengan kriteria sangat rendah. Artinya ketika satu variabel meningkat maka variabel lainnya ikut meningkat.

4.2.7 Pengujian Hipotesis

Uji koefisien regresi dilakukan dengan tujuan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) baik secara parsial. Uji t dilakukan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) secara parsial dilakukan untuk menguji signifikan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Uji t dapat dilakukan dengan menggunakan data Uji t dapat dilakukan dengan menggunakan data t_{hitung} (t Stat) melalui Uji t secara parsial berikut ini:

1. Uji t- Test Secara Parsial Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan nasabah (Y)

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk melihat pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* secara parsial. Dimana pada penelitian ini untuk melihat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi secara parsial digunakan analisis regresi sederhana. Untuk mengetahui serta menguji Hipotesis pertama dapat dilihat dari output SPSS Versi 24 sebagai berikut:

Tabel 4.15
Summary Output Coefficients Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	13.812	6.095		2.266	0.029			
	Kualitas Pelayanan	0.537	0.139	0.516	3.859	0.000	0.516	0.516	0.516

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, dapat di nilai koefisien regresi untuk uji parsial variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Dengan menggunakan t-test, diperoleh nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 3.859 sedangkan t tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) dan derajat bebas (df) = $N - k - 1 = 43 - 1 - 1 = 41$ dimana N = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel independen adalah sebesar 2,016 dengan demikian $t_{hitung} = 3.859 > t_{tabel} = 2,016$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($sig < 0,05$).

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan H_a diterima, sehingga hipotesis ini telah teruji secara empiris.

Dengan membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung} untuk menentukan Hipotesis 1 pada uji t, yaitu :

$H_0: \beta_1 \leq 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kepuasan nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi)

$H_a: \beta_1 > 0$ (Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan Kepuasan nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi)

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Sebaliknya, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka (H_0) ditolak dan (H_a) diterima. Variabel Kualitas Pelayanan t_{hitung} 3.859 lebih besar dari t_{tabel} 2,016 yang berarti variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Kualitas Pelayanan Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi

Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan secara berkelanjutan untuk memenuhi dan bahkan melebihi harapan pelanggan, melalui proses penyampaian layanan yang tepat, responsif, serta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dinilai dari sejauh mana layanan yang diberikan mampu menciptakan kepuasan dan persepsi positif dimata konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank. Berdasarkan hasil penelitian terhadap nasabah pengguna layanan Kas Daerah Online pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berada pada

kategori baik dengan skor total 65,55%. Meskipun demikian, masih terdapat gap sebesar 34,45% yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal dan masih perlu ditingkatkan.

Apabila dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Keandalan (Reliability)

Bank SulutGo Cabang Airmadidi dinilai cukup andal dalam memberikan layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, masih terdapat keluhan dari nasabah terkait keterlambatan dalam proses reset password Kas Daerah Online yang memerlukan waktu lebih lama, sehingga aktivitas keuangan sekolah atau instansi pengguna layanan sempat terhambat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keandalan masih perlu ditingkatkan, khususnya pada konsistensi kecepatan pelayanan.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Pegawai bank telah berusaha merespons kebutuhan dan keluhan nasabah, tetapi kecepatan tanggapan dinilai belum sepenuhnya memadai. Beberapa responden menyatakan bahwa ketika terjadi gangguan sistem, penanganan masih membutuhkan waktu yang cukup lama. Kondisi ini berdampak pada kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan.

3. Jaminan (Assurance)

Dari sisi jaminan, pegawai Bank SulutGo Cabang Airmadidi dinilai sudah cukup baik karena mampu memberikan rasa aman, sikap yang ramah, serta memiliki

pengetahuan mengenai produk dan layanan perbankan. Dengan demikian, dimensi jaminan dapat dikatakan sudah berjalan sesuai dengan harapan nasabah.

4. Empati (Empathy)

Pelayanan pegawai sudah mencerminkan adanya kepedulian terhadap kebutuhan nasabah, namun masih terdapat keluhan mengenai kurangnya penjelasan yang detail terkait prosedur Kas daerah Online. Beberapa nasabah merasa informasi yang diberikan belum jelas sehingga menimbulkan kebingungan, khususnya bagi pengguna baru.

5. Bukti Fisik (Tangibles)

Dari sisi bukti fisik, Bank SulutGo Cabang Airmadidi telah menyediakan sarana pelayanan yang cukup baik. Ruang pelayanan dinilai bersih dan nyaman, pegawai berpenampilan rapi, serta fasilitas yang disediakan mendukung kelancaran transaksi. Hal ini menambah nilai positif dalam persepsi nasabah.

Berdasarkan hasil perhitungan kuartil, skor 65,55% berada pada posisi antara (Q2) dan (Q3), sehingga kualitas pelayanan pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi dapat dikategorikan baik. Namun, dengan adanya gap sebesar 34,45%, maka perbaikan tetap perlu dilakukan, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, ketanggapan pegawai, serta kejelasan informasi layanan agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

4.3.2 Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi

Kepuasan nasabah merupakan kondisi psikologis yang muncul setelah nasabah membandingkan antara harapan dengan kenyataan layanan yang diterima.

Apabila layanan sesuai atau bahkan melampaui harapan, maka nasabah akan merasa puas, sedangkan jika layanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka akan timbul rasa kecewa atau tidak puas. Dengan demikian, kepuasan nasabah pada hakikatnya menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan kualitas layanan yang optimal kepada nasabahnya.

Kepuasan nasabah merupakan indikator utama yang menunjukkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh bank mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap nasabah pengguna layanan Kas Daerah Online pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi, diperoleh hasil bahwa kepuasan nasabah berada pada kategori baik dengan skor total 61, 16%. Meskipun demikian, masih terdapat gap sebesar 38, 84% yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabah belum sepenuhnya optimal dan perlu ditingkatkan.

Apabila dianalisis berdasarkan lima indikator kepuasan nasabah menurut Kotler dan Keller (2016), maka hasilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesesuaian Harapan dengan Kenyataan

Sebagian besar nasabah menyatakan bahwa pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan, walaupun masih ada yang menilai bahwa kecepatan pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan yang diinginkan.

2. Kualitas Layanan yang Diterima

Dari sisi keramahan, keamanan, dan kenyamanan, pelayanan dinilai cukup baik. Namun, kecepatan dan ketepatan penyelesaian masalah masih dianggap kurang optimal oleh sebagian nasabah.

3. Keinginan untuk Kembali Menggunakan Layanan (Loyalitas)

Mayoritas responden tetap memiliki keinginan untuk menggunakan kembali layanan Bank SulutGo, khususnya Kas daerah online, karena layanan tersebut sangat penting dalam mendukung aktivitas keuangan sekolah atau instansi mereka.

4. Keinginan Merekomendasikan kepada Orang Lain

Sebagian nasabah bersedia merekomendasikan Bank SulutGo Cabang Airmadidi kepada pihak lain. Namun, ada juga yang masih ragu karena pengalaman mereka terkait kecepatan pelayanan dan penanganan masalah yang belum sepenuhnya memuaskan.

5. Keluhan atau Masalah yang ditangani dengan baik

Keluhan yang disampaikan oleh nasabah telah ditindaklanjuti oleh pihak bank, namun masih terdapat responden yang merasa bahwa penyelesaian masalah dilakukan dengan waktu yang cukup lama sehingga belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka.

Berdasarkan hasil perhitungan kuartil, skor 61, 16% berada pada posisi antara (Q2) dan (Q3), yang berarti kepuasan nasabah dapat dikategorikan baik. Meskipun demikian, dengan adanya gap sebesar 38, 84%, perlu dilakukan upaya peningkatan, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan penyelesaian masalah, dan efektivitas penanganan keluhan. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara lebih optimal serta memperkuat loyalitas mereka terhadap Bank SulutGo Cabang Airmadidi.

4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi

Kualitas Pelayanan yang diberikan suatu perusahaan memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, akurat, dan sesuai dengan harapan pelanggan akan menciptakan pengalaman positif yang berujung pada kepuasan. Sebaliknya, jika pelayanan dinilai buruk atau mengecewakan, maka nasabah cenderung merasa tidak puas dan dapat berpindah ke penyedia jasa lain

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi berada dalam kategori baik dengan skor 65,55% dan *gap* sebesar 34,45%. Sementara itu, tingkat kepuasan nasabah juga tergolong dalam kategori baik dengan skor 61,16% dan *gap* sebesar 38,84%. Perbedaan antara capaian skor dan *gap* ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan langsung dengan tingkat kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Secara statistik, hasil uji menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai *t*-hitung sebesar 3,859 yang lebih besar dari *t*-tabel 2,016, serta tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Artinya, secara empiris dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank SulutGo Cabang Airmadidi, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah yang dihasilkan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Horman, Jemmry R. Winokan, dan Juliet Makinggung (2023) pada Bank SulutGo Cabang Tuminting Manado, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t-hitung sebesar 10,427. Penelitian tersebut menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan dan ketanggapan pegawai, menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah terhadap layanan Kas Daerah Online.

Selain itu, hasil penelitian ini juga konsisten dengan temuan dari Akhmad Darma Putera, Juhriyansyah Dalle, dan Muhammad Riduansyah Syafari (2021) di Bank Bukopin Cabang Banjarmasin, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun rasa percaya dan loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan.

Penelitian lain oleh Achmad Aprianor Firdaus, Karlina, dan Nur Azizah Lela (2023) pada Bank Syariah Indonesia KCP Paser Tanah Grogot juga mendukung hasil ini. Penelitian tersebut menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan dimensi empati sebagai variabel dominan. Hal ini menunjukkan bahwa kepedulian, perhatian, serta kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan nasabah merupakan elemen penting dalam membentuk kepuasan. Hal ini sejalan dengan kondisi di Bank SulutGo Cabang Airmadidi yang masih perlu meningkatkan aspek empati dan kecepatan dalam merespons keluhan nasabah.

Selanjutnya, penelitian oleh Nuri Annisa Fitri, Hisbullah Basri, dan Memen Lewispri (2023) di PT Bank Syariah Indonesia Palembang juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, kepercayaan nasabah ditemukan sebagai faktor yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan juga berdampak pada peningkatan kepercayaan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

Hasil yang serupa ditemukan dalam penelitian Melvi Yuliana Br. Sagala, Charles M. Sianturi, dan Kepler Sinaga (2025) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Simpang Limun Medan. Dalam penelitian tersebut, dimensi tangible, reliability, responsiveness, dan assurance terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang cepat, fasilitas yang nyaman, serta pegawai yang sopan dan memiliki pengetahuan yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara nyata.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang menyatakan bahwa terdapat lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Peningkatan pada dimensi-dimensi tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, pihak Bank SulutGo Cabang Airmadidi disarankan untuk memberikan perhatian khusus terhadap aspek-aspek pelayanan yang masih menunjukkan *gap* cukup besar, terutama pada aspek kecepatan

pelayanan, ketanggapan pegawai dalam menangani keluhan, serta kejelasan informasi layanan. Peningkatan pada aspek-aspek tersebut diharapkan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah secara lebih optimal, tetapi juga dapat memperkuat loyalitas nasabah terhadap Bank SulutGo dalam jangka panjang.

4.4 Implementasi

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi, maka pihak bank perlu segera mengambil langkah-langkah implementatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Upaya ini penting dilakukan mengingat masih adanya gap yang cukup besar antara harapan dan kenyataan, baik dari segi kualitas pelayanan (34,45%) maupun kepuasan nasabah (38,84%).

Implementasi peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada dimensi-dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan, seperti kecepatan pelayanan, ketanggapan dalam menangani keluhan, serta kejelasan informasi layanan. Ketiga aspek ini menjadi prioritas utama karena secara konsisten muncul dalam keluhan nasabah dan tercermin dari analisis gap dalam hasil penelitian.

Pertama, peningkatan kecepatan pelayanan dapat diwujudkan melalui penguatan sistem teknologi informasi, khususnya dalam proses layanan digital seperti reset password Kas daerah online yang selama ini menjadi kendala utama. Bank dapat melakukan optimalisasi sistem agar proses tersebut menjadi lebih otomatis dan cepat, tanpa perlu keterlibatan manual yang berlarut-larut. Selain itu, peningkatan kecepatan juga dapat dicapai dengan mempercepat alur pelayanan di counter,

memperpendek waktu tunggu, dan memastikan bahwa setiap pegawai memahami prosedur kerja yang efisien. Selanjutnya, dalam hal ketanggapan terhadap keluhan nasabah, Bank SulutGo Cabang Airmadidi perlu membentuk tim atau unit khusus yang menangani pengaduan secara cepat dan terkoordinasi. Penerapan standar waktu respons maksimal terhadap pengaduan, misalnya 1x24 jam (artinya satu hari penuh atau 24 jam sejak pengaduan diterima), yaitu petugas bank harus lebih tanggap merespons keluhan dari nasabah, misalnya melalui media sosial, akan menciptakan kepercayaan dari nasabah bahwa keluhan mereka diperhatikan dan ditindaklanjuti. Selain itu, pelatihan terhadap pegawai di bidang layanan pelanggan juga penting dilakukan secara berkala, agar mereka dapat merespons keluhan dengan empati, ramah, dan solutif. Kemudian, peningkatan kejelasan informasi layanan menjadi hal yang tak kalah penting. Untuk mengurangi kebingungan nasabah, terutama pengguna baru, pihak bank perlu menyediakan media informasi yang jelas, lengkap, dan mudah diakses. Ini dapat berupa leaflet, banner, atau tampilan digital di ruang tunggu yang menjelaskan prosedur layanan, khususnya terkait Kas daerah Online. Selain itu, pelibatan customer service dalam memberikan edukasi langsung kepada nasabah juga dapat menjadi langkah efektif untuk meningkatkan pemahaman dan kenyamanan dalam menggunakan layanan bank.

Dari sisi peningkatan kualitas sumber daya manusia, bank dapat mengadakan pelatihan rutin terkait pelayanan prima, komunikasi efektif, serta pengetahuan produk dan sistem digital yang dimiliki oleh bank. Pegawai yang kompeten dan memiliki sikap profesional akan meningkatkan nilai dari dimensi jaminan (assurance) dan empati (empathy), yang secara tidak langsung akan

memperkuat kepuasan nasabah. Terakhir, pemantauan dan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah harus dijadikan agenda rutin manajemen. Survei internal, kotak saran, serta forum diskusi bersama pengguna layanan dapat menjadi alat untuk mendeteksi masalah sejak dini dan menjadi dasar bagi pengambilan keputusan strategis ke depan. Dengan demikian, bank tidak hanya mampu memperbaiki kelemahan yang ada, tetapi juga dapat terus berinovasi sesuai perkembangan kebutuhan dan harapan nasabah.

Dengan implementasi yang terstruktur dan berkelanjutan seperti ini, diharapkan Bank SulutGo Cabang Airmadidi dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, sehingga tercipta pengalaman nasabah yang lebih memuaskan. Hal ini pada akhirnya akan berdampak positif terhadap loyalitas nasabah dan reputasi bank dalam jangka panjang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi berada pada kategori baik, dengan perolehan skor sebesar 65,55%. Namun demikian, masih terdapat gap sebesar 34,45% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal dan masih perlu ditingkatkan.
2. Kepuasan nasabah juga berada pada kategori baik, dengan skor sebesar 61,16% dan gap sebesar 38,84%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun nasabah merasa cukup puas, namun masih ada ekspektasi yang belum terpenuhi secara maksimal.
3. Dimensi pelayanan yang masih perlu ditingkatkan adalah keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan kejelasan informasi layanan. Ketiga aspek ini menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah terhadap layanan Bank SulutGo.
4. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles) berkontribusi langsung dalam membentuk kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bank SulutGo Cabang Airmadidi disarankan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, khususnya dalam layanan digital seperti reset password Kas daerah Online, melalui pemanfaatan teknologi informasi yang lebih optimal dan perbaikan prosedur operasional.
2. Perlu dibentuk unit layanan pengaduan khusus yang bertugas menangani keluhan nasabah secara cepat dan profesional. Penetapan standar waktu penanganan keluhan, seperti maksimal 1x24 jam (artinya satu hari penuh atau 24 jam sejak pengaduan diterima), yaitu petugas bank harus lebih tanggap merespons keluhan dari nasabah, misalnya melalui media sosial, akan menciptakan kepercayaan dari nasabah bahwa keluhan mereka diperhatikan dan ditindaklanjuti, akan membantu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah.
3. Pihak bank diharapkan dapat menyediakan media informasi layanan yang lebih jelas dan mudah diakses, baik melalui leaflet, banner digital, maupun penyuluhan langsung oleh customer service, guna meningkatkan pemahaman nasabah terhadap prosedur layanan.

4. Pelatihan sumber daya manusia perlu ditingkatkan secara berkala, terutama dalam hal pelayanan prima, komunikasi efektif, dan penguasaan sistem digital, agar pegawai dapat memberikan layanan yang profesional, ramah, dan solutif.
5. Manajemen bank perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala, melalui survei kepuasan nasabah, forum diskusi, atau kotak saran, sebagai dasar untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan serta dalam merespons kebutuhan nasabah yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanti, C., Sitorus, L. M., Novianti, M., & Notavia, R. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT PNM (Persero) Cabang Rejang Lebong. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 13(2), 45–53.
- Bank SulutGo. (n.d.). *Profil perusahaan: Sejarah, visi, misi, dan logo*. Diakses pada 8 Oktober 2025, dari <https://www.banksulutgo.co.id>
- Darma Putera, A., Dalle, J., & Syafari, M. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah penabung aktif PT Bank Bukopin Cabang Banjarmasin. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 10(2), 1–12.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil UD. Sari Motor di Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262–267.
- Fauziah, L., Sutardjo, A., & Hadya, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung pada Bank BRI Unit Bandar Buat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 112–120.
- Firdaus, A. A., Karlina., & Lela, N. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Paser Tanah Grogot. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 1(4), 339–352.
- Fitri, N. A., Basri, H., & Lewispri, M. (2023). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi terhadap kepuasan nasabah (PT Bank Syariah Indonesia, Palembang). *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 6(2), 88–97.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS* (Edisi ke-5). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryono, S. (2015). *Metode penelitian bisnis*. Jakarta: PT Grasindo.
- Horman, D., Winokan, J. R., & Makinggung, J. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank SulutGo Cabang Tuminting Manado. *Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Pemasaran (MABP), Politeknik Negeri Manado*, 5(1), 1–10.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabeta.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2017). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irwan, & Haryono, S. (2015). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Kasmir. (2014). *Manajemen perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2019). *Marketing 4.0: Moving from traditional to digital*. New Jersey: Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (Edisi ke-14). New Jersey: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi ke-3). Jakarta: Salemba Empat.
- Manengal, C. (2021). *Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan*. Manado: CV Manengal Press.
- Norhayati, N. A., & Soviyanti, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah Cabang Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 7(1), 55–64.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Purnama, C., Rahmah, Z. Z., & Fatmah, D. (2024). Investigasi peran temporal kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(1), 77–89.
- Riduwan. (2022). *Dasar-dasar statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sagala, M. Y. B., Sianturi, C. M., & Sinaga, K. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Simpang Limun Medan. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 11(3), 245–255.
- Sangi, I. M. A., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1–9.

- Santoso, S. (2012). *Statistik multivariat: Konsep dan aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Siregar, S. (2011). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, quality, & satisfaction* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tulandi, A., & Maramis, D. R. S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank SulutGo Cabang Manado. *Jurnal Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado*, 6(2), 101–110.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SULUTGO CABANG AIRMADIDI.”

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka penelitian ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu sebagai responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman dan pendapat Bapak/Ibu mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Jawaban Bapak/Ibu sangat berarti dalam mendukung kelancaran penelitian ini.

a. Petunjuk Pengisian

Sebelum mengisi kuesioner, mohon perhatikan petunjuk berikut:

1. Kuesioner ini terdiri dari 2 kelompok pertanyaan, yaitu:

-Kualitas Pelayanan (X)

-Kepuasan Nasabah (Y)

2. Bacalah setiap pernyataan dengan teliti, kemudian berilah tanda silang (×) atau ceklis (✓) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling sesuai. Dan diharapkan tidak ada jawaban yang dikosongkan.

3. Gunakan skala jawaban berikut:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Kurang Setuju (KS)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

4. Jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Atas kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih

b. Karakteristik responden

1. Nama :

2. Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

3. Usia

☐ <30 Tahun ☐ 30-40 Tahun ☐ 41-50 Tahun ☐ >50 Tahun

4. Pendidikan

☐ SMA/SMK/Sederajat ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2/S3

5. Lama Menggunakan Layanan Kas daerah Online

☐ <1 Tahun ☐ 1-3 Tahun ☐ 4-6 Tahun ☐ >6 Tahun

c. Pernyataan penelitian

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1. Motivasi Kualitas Pelayanan (X)						
1.	Pelayanan yang diberikan tepat waktu					
2.	Kualitas Pelayanan selalu konsisten dari waktu ke waktu					
3.	Pihak bank berkomitmen memenuhi janji layanan sesuai waktu yang dijanjikan					
4.	Pegawai bank selalu siap membantu nasaah saat dibutuhkan					
5.	Pegawai bank cepat tanggap dalam menangani keluhan					

6.	Informasi yang diberikan pegawai selalu jelas dan mudah dipahami					
7.	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik tentang sistem Kas Daerah Online					
8.	Pegawai bank selalu bersikap sopan dalam melayani nasabah					
9.	Pegawai bank memahami kebutuhan nasabah terkait kas daerah online					
10.	Merasa puas dalam berkomunikasi dengan pegawai					
11.	Bank memperlakukan semua nasabah dengan adil dalam pelayanan					
12.	Pegawai bank selalu berpenampilan rapi saat melayani nasabah					
13.	Ruang pelayanan terasa nyaman bagi nasabah					
2. Kepuasan Nasabah (Y)						
1.	Merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank					
2.	Pelayanan yang diterima sesuai dengan penjelasan yang diberikan pihak bank					
3.	Pegawai bank selalu ramah saat melayani nasabah					
4.	Layanan yang diberikan dengan cepat dan tidak membuat nasabah menunggu					
5.	Layanan kas daerah online aman digunakan					
6.	Berniat menggunakan kembali Produk/jasa lain dari bank ini					
7.	Berniat memperpanjang penggunaan layanan di bank ini					
8.	Bersedia merekomendasikan layanan bank kepada sekolah lain/teman/keluarga					
9.	Merasa mudah dalam dalam berkomunikasi dengan pihak bank					
10.	Keluhan dari nasabah cepat ditangani oleh pihak bank					
11.	Solusi yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah					
12.	Merasa puas terhadap proses penyelesaian masalah yang dilakukan pihak bank					

Lampiran 2. Skor Jawaban Kualitas Pelayanan (X)

Identitas Responden	SKOR KUALITAS PELAYANAN (X)														SKOR TOTAL
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13		
1	4	2	1	3	3	4	2	1	1	1	5	4	2	33	
2	5	2	2	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5	52	
3	3	2	1	2	2	5	3	1	2	1	3	5	3	33	
4	3	1	2	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	47	
5	3	1	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	48	
6	3	1	1	3	5	3	3	1	1	3	3	3	3	33	
7	4	1	1	3	2	2	1	2	2	1	3	2	1	25	
8	5	2	1	2	4	4	2	1	2	2	5	4	2	36	
9	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	59	
10	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	61	
11	4	2	3	4	4	5	3	1	1	1	4	5	3	40	
12	5	1	1	3	3	5	3	1	1	1	5	5	3	37	
13	3	1	2	3	3	5	3	1	3	1	4	5	3	37	
14	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	63	
15	5	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	58	
16	3	1	1	4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	33	
17	3	2	1	4	3	3	5	1	3	2	5	3	5	40	
18	5	1	2	4	4	5	4	3	4	1	4	5	4	46	
19	5	1	2	4	5	5	4	2	4	2	4	5	4	47	
20	5	1	1	3	2	3	2	1	2	2	5	3	2	32	
21	5	2	1	4	4	3	3	1	3	2	5	3	3	39	
22	4	2	1	4	5	3	2	2	3	2	5	3	2	38	
23	3	4	1	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	48	
24	5	1	2	4	3	5	4	1	4	2	5	5	4	45	
25	5	3	3	4	3	3	4	1	3	2	5	3	4	43	
26	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	19	
27	5	2	1	5	5	3	2	1	3	2	3	3	2	37	
28	3	2	2	4	5	4	4	1	3	1	5	4	4	42	
29	5	2	1	4	5	4	2	4	3	2	4	4	2	42	
30	5	1	2	5	5	4	4	2	2	1	5	4	4	44	
31	5	4	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	59	
32	5	2	1	4	3	3	3	2	1	3	5	3	3	38	
33	4	2	4	4	4	3	2	3	4	1	3	3	2	39	
34	5	4	4	4	4	5	4	1	4	3	3	5	4	50	
35	3	3	2	4	1	4	1	1	1	2	4	4	1	31	
36	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	19	
37	5	3	2	5	5	5	5	3	2	1	5	5	5	51	
38	5	1	1	5	4	4	4	1	2	4	5	4	4	44	
39	5	4	2	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	56	
40	4	2	3	5	5	4	4	2	4	2	4	4	4	47	
41	5	1	2	5	4	5	4	2	4	1	4	5	4	46	
42	5	3	2	5	5	5	5	3	2	1	5	5	5	51	
43	5	1	1	5	4	4	4	1	2	4	5	4	4	44	
TOTAL	184	87	83	172	168	175	148	90	125	96	182	175	147	1832	
RATA2	4.28	2.02	1.93	4.00	3.91	4.07	3.44	2.09	2.91	2.23	4.23	4.07	3.42	42.60	
PERTANYAAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	13	

Lampiran 3. Skor Jawaban Kepuasan Nasabah (Y)

Identitas Responden	SKOR KEPUASAN NASABAH (Y)												SKOR TOTAL
	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	
1	2	2	1	1	1	2	1	4	2	2	1	2	21
2	3	2	2	4	2	1	4	4	4	2	4	5	37
3	4	2	1	4	2	1	4	4	4	2	4	3	35
4	4	3	1	5	2	1	4	5	4	3	5	3	40
5	4	3	2	5	2	1	4	5	4	3	5	3	41
6	4	1	1	4	3	2	3	3	3	1	3	4	32
7	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	15
8	4	2	1	4	3	3	5	4	5	2	4	4	41
9	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	56
10	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	56
11	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	1	23
12	3	2	1	4	1	2	5	4	5	2	4	4	37
13	4	2	1	5	2	2	4	2	4	2	2	3	33
14	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	56
15	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	57
16	4	2	1	3	1	1	5	3	5	2	3	5	35
17	5	1	1	5	2	2	4	5	4	1	5	3	38
18	5	1	1	2	1	1	4	2	2	1	1	2	23
19	5	1	1	4	3	1	4	4	4	1	4	4	36
20	2	2	1	4	1	2	4	5	4	2	5	3	35
21	4	2	1	5	2	2	4	5	4	2	5	3	39
22	5	1	2	5	2	2	4	5	4	1	5	3	39
23	4	3	1	5	2	1	4	5	4	3	5	3	40
24	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	16
25	3	1	3	3	1	2	5	5	5	1	5	4	38
26	5	2	1	4	2	2	4	4	4	2	4	4	38
27	5	2	1	4	2	2	4	4	4	2	4	4	38
28	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	22
29	5	2	3	5	3	2	4	5	4	2	5	4	44
30	3	2	2	5	1	3	4	5	4	2	5	5	41
31	5	2	3	5	3	3	5	4	5	2	4	5	46
32	5	2	2	4	3	2	3	4	3	2	4	4	38
33	4	1	2	3	2	1	3	4	3	1	4	4	32
34	4	2	1	4	2	1	3	4	3	2	4	3	33
35	2	1	2	2	2	1	5	2	3	1	1	1	23
36	5	2	3	4	2	1	5	4	5	2	4	4	41
37	4	3	3	5	4	2	5	5	5	3	5	5	49
38	3	2	2	5	1	3	5	5	5	2	5	5	43
39	5	3	4	5	2	4	5	5	5	3	5	5	51
40	5	3	2	5	3	2	4	5	4	3	5	4	45
41	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	19
42	4	2	1	4	2	1	3	4	3	2	4	3	33
43	2	1	2	2	2	1	5	2	3	1	1	1	23
TOTAL	164	87	81	166	93	88	170	167	165	87	159	151	1578
RATA2	3.81	2.02	1.88	3.86	2.16	2.05	3.95	3.88	3.84	2.02	3.70	3.51	36.70
PERTANYAAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12

Lampiran 4. Total Skor Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y)

No	ANALISA TOTAL SKOR X	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	13					
3	JUMLAH RESPONDEN	43					
4	TOTAL SKOR JAWABAN TERTINGGI	2795	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 13 X 43 = 2795				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1832					
6	TOTAL SKOR PERSENTASE	65.55					
7	QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA)	698.75					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	698.75	1397.5	2096.3	2795

No	ANALISA TOTAL SKOR Y	HASIL	KETERANGAN				
1	SKOR TERTINGGI	5					
2	JUMLAH PERTANYAAN	12					
3	JUMLAH RESPONDEN	43					
4	TOTAL SKOR JAWABAN TERTINGGI	2580	TTL SKOR TERTINGGI = 5 X 12 X 43 = 2580				
5	TOTAL SKOR JAWABAN	1578					
6	TOTAL SKOR PERSENTASE	61.16					
7	QUARTIL (EMPAT BBGN.YG SAMA)	645					
8	GARIS QUARTIL PEMBAHASAN	4	Q0	Q1	Q2	Q3	Q4
			0	645	1290	1935	2580

Lampiran 5. Tabel Statistik r Product Moment (Taraf Signifikan 5%)

N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177
2	0.950	42	0.297	82	0.215	122	0.176
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174
6	0.707	46	0.285	86	0.210	126	0.174
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.170
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.170
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168
15	0.482	55	0.261	95	0.200	135	0.168
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165
20	0.423	60	0.250	100	0.195	140	0.165
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163
25	0.381	65	0.240	105	0.190	145	0.162
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.160
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.160
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159
31	0.344	71	0.230	111	0.185	151	0.159
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157
36	0.320	76	0.223	116	0.181	156	0.156
37	0.316	77	0.221	117	0.180	157	0.156
38	0.312	78	0.220	118	0.179	158	0.155
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154

Lampiran 6. Tabel Nilai t

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526