



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Di Kecamatan Woja

Maraatun Hasanah^{1*}, M. Ikhwan Mansury², Desi Rubiyanti³

¹ Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompus, Indonesia

² Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompus, Indonesia

³ Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompus, Indonesia

Abstrak

Kualitas pelayanan perbankan menjadi instrumen strategis dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri keuangan yang ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kecamatan Woja. Permasalahan utama yang melatarbelakangi studi ini adalah adanya kesenjangan antara standar layanan ideal dengan realitas di lapangan, ditandai dengan keluhan nasabah mengenai waktu tunggu yang lama dan fasilitas fisik yang kurang memadai, yang berpotensi menurunkan daya saing bank di tingkat lokal. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian empiris di unit operasional kecamatan dengan keterbatasan sumber daya, area yang masih jarang dieksplorasi dibandingkan studi pada kantor cabang utama di kota besar. Menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori, data dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 responden yang dipilih secara *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan Regresi Linear Sederhana dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan dimensi kehandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) sebagai faktor dominan. Kesimpulannya, peningkatan kualitas layanan fisik dan respon petugas secara langsung berdampak pada kepuasan nasabah, sehingga manajemen disarankan untuk memprioritaskan perbaikan manajemen antrean dan kenyamanan fasilitas guna mempertahankan loyalitas nasabah.

Informasi Artikel

Correspondence:

Maraatun Hasanah
maraatun1998@gmail.com

Kata kunci:

Kualitas Pelayanan;
Kepuasan Nasabah



PENDAHULUAN

Sektor perbankan memegang peranan penting dalam stabilitas perekonomian Indonesia, berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit guna meningkatkan taraf hidup rakyat, sebagaimana diamanatkan dalam (UU R I No. 10 Tahun, 1998). Namun, dinamika industri keuangan saat ini telah mengalami pergeseran paradigma yang signifikan, persaingan tidak lagi sekadar berpusat pada produk atau suku bunga, melainkan pada penciptaan nilai tambah bagi nasabah. Di tengah menjamurnya lembaga keuangan dan kompetisi yang ketat, bank dituntut untuk mengubah orientasi bisnis dari sekadar mencari laba menjadi pemenuhan kepuasan pelanggan melalui keunggulan layanan. Kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi instrumen strategis utama untuk menciptakan keunggulan bersaing yang

berkelanjutan (*sustainable competitive advantage*) dan mempertahankan loyalitas nasabah di tengah banyaknya alternatif jasa keuangan yang tersedia.

Secara teoritis, kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan nasabah. Mengacu pada model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh (Parasuraman, Zaithaml and L., 2008), dan dipertegas oleh Tjiptono (2015), kualitas layanan perbankan harus memenuhi lima dimensi utama: kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Lupiyoadi (2013) serta penelitian empiris terkini pada sektor perbankan nasional, secara konsisten menunjukkan bahwa pemenuhan kelima dimensi kualitas layanan (*RATER*) berkorelasi positif dengan kepuasan nasabah. (Lobubun, 2023) pada Bank BRI Cabang Sentani yang membuktikan bahwa peningkatan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sejalan dengan itu, studi pada unit operasional BRI lainnya oleh (Khairunisa, 2022) juga mengonfirmasi bahwa nasabah yang puas terhadap kehandalan dan daya tanggap petugas akan menunjukkan retensi yang lebih tinggi, menjadikan kualitas layanan sebagai aset strategis bank, serta (Muslim, 2025) juga mengkonfirmasi peningkatan kualitas layanan BRImo tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga memperkuat loyalitas nasabah.

Sebagai salah satu entitas perbankan terbesar di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan slogan "Melayani Sepenuh Hati" memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga standar layanan ini. Namun, terdapat kesenjangan (*gap*) antara standar ideal layanan dengan realitas yang terjadi di lapangan, khususnya pada Bank BRI Unit di Kecamatan Woja. Berdasarkan observasi awal dan keluhan nasabah, ditemukan indikasi penurunan kualitas layanan. Permasalahan utama mencakup waktu tunggu antrean yang lama, rasio jumlah staf yang tidak sebanding dengan volume nasabah, serta fasilitas ruang tunggu yang dinilai kurang memadai. Keluhan mengenai kurang sigapnya karyawan dalam merespons kebutuhan nasabah (dimensi *responsiveness*) dan keterbatasan fasilitas fisik (dimensi *tangible*) menjadi fenomena yang kontradiktif dengan citra korporat BRI sebagai bank yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengevaluasi kembali efektivitas penerapan standar operasional layanan di tingkat unit kecamatan, yang seringkali memiliki tantangan berbeda dibandingkan kantor cabang utama di kota besar. Meskipun banyak penelitian terdahulu telah membahas hubungan kualitas layanan dan kepuasan, mayoritas studi berfokus pada perbankan di kota besar dengan infrastruktur lengkap. Masih terdapat keterbatasan literatur (*research gap*) yang secara spesifik mengkaji bagaimana dimensi *RATER* mempengaruhi kepuasan nasabah di wilayah dengan karakteristik nasabah dan keterbatasan sumber daya seperti di Kecamatan Woja. Investigasi ini penting dilakukan untuk membuktikan apakah teori-teori kualitas layanan yang ada masih relevan dan efektif diterapkan dalam kondisi operasional yang memiliki kendala kapasitas sumber daya manusia dan fasilitas fisik.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif pengaruh dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap) terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BRI di Kecamatan Woja. Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa kelima dimensi tersebut, baik secara parsial maupun simultan, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan dari penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi empiris bagi literatur manajemen pemasaran perbankan, tetapi juga memberikan implikasi manajerial yang konkret bagi Bank BRI Kecamatan Woja dalam merumuskan strategi perbaikan layanan untuk memitigasi keluhan nasabah dan meningkatkan daya saing di tingkat lokal.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menguji hubungan kausal antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Populasi seluruh nasabah penabung di Bank BRI Unit Kecamatan Woja. Mengingat jumlah populasi

yang dinamis dan tidak diketahui secara pasti, teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *Non-probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Kriteria inklusi responden adalah nasabah aktif yang telah melakukan transaksi minimal dua kali dalam enam bulan terakhir dan berusia minimal 17 tahun. Penentuan jumlah sampel mengacu pada teori Roscoe dalam Sugiyono, yang menyarankan ukuran sampel layak antara 30 hingga 500, atau minimal 10 kali jumlah variabel penelitian. Berdasarkan pertimbangan tersebut, ditetapkan sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui survei kuesioner tertutup yang diukur menggunakan Skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju s.d 5 = Sangat Setuju).

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi terbaru. Sebelum pengujian hipotesis, data diuji kualitasnya melalui uji validitas (*Pearson Correlation*) dan uji reliabilitas (*Cronbach's Alpha > 0,60*). Mengingat analisis ini menggunakan model parametrik, serangkaian uji asumsi klasik (Normalitas, Multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas) dilakukan untuk memastikan model regresi bersifat *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE) sesuai kaidah statistik (Ghozali, 2018). Teknik analisis utama menggunakan Regresi Linear sederhana untuk memprediksi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, dengan pengujian hipotesis menggunakan Uji t (parsial).

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator Pengukuran
Kualitas Pelayanan (Tjiptono, 2015)	Ukuran seberapa baik tingkat layanan diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi nasabah.	<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.</i>
Kepuasan Nasabah (Lupiyoadi, 2013)	Respon perasaan senang/kecewa nasabah yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan dengan harapannya.	Kesesuaian Harapan, Minat Kembali, dan Rekomendasi

Sumber. Diolah peneliti (2026)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Karakteristik Responden

Komponen	Frekuensi	Persentase
Berdasarkan Jenis Kelamin		
Laki-laki	36	36%
Perempuan	64	64%
Jumlah	100	100%
Berdasarkan Usia		
<20 Tahun	0	0%
21 – 30 Tahun	13	13%
31 – 40 Tahun	30	30%
41 – 50 Tahun	57	57%
>50 Tahun	0	0%
Jumlah	100	100%
Lama menjadi nasabah		
<1 Tahun	20	20%
1 – 3 Tahun	45	45%
>3 Tahun	35	35%
Jumlah	20	20%
>50 Tahun	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Diolah (2026)

Tabel 2, profil responden didominasi perempuan sebanyak 64%, sedangkan laki-laki sebesar 36%. Dari segi usia, mayoritas nasabah berada pada kelompok usia produktif matang, dengan persentase tertinggi pada rentang usia 41–50 tahun sebesar 57%, diikuti oleh rentang usia 31–40 tahun sebesar 30%. Ditinjau dari lama menjadi nasabah, data menunjukkan responden memiliki tingkat pengenalan yang baik terhadap layanan bank. Sebagian besar responden telah menjadi nasabah selama 1–3 tahun (45%) dan lebih dari 3 tahun (35%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman interaksi yang cukup panjang dengan Bank BRI Kecamatan Woja, sehingga dianggap kompeten untuk memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Signifikan	Alpha	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,000	0,005	Valid
	X2	0,000	0,005	Valid
	X3	0,000	0,005	Valid
	X4	0,000	0,005	Valid
	X5	0,000	0,005	Valid
	X6	0,000	0,005	Valid
	X7	0,000	0,005	Valid
	X8	0,000	0,005	Valid
	X9	0,000	0,005	Valid
	X10	0,000	0,005	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,000	0,005	Valid
	Y2	0,000	0,005	Valid
	Y3	0,000	0,005	Valid
	Y4	0,000	0,005	Valid
	Y5	0,000	0,005	Valid
	Y6	0,000	0,005	Valid
	Y7	0,000	0,005	Valid
	Y8	0,000	0,005	Valid
	Y9	0,000	0,005	Valid
	Y10	0,000	0,005	Valid

Sumber: SPSS (2026)

Tabel 3, seluruh item pernyataan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari taraf nyata yang ditetapkan ($\alpha < 0,05$), maka seluruh butir instrumen dinyatakan valid. Hal ini mengindikasikan setiap pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara akurat dan memiliki korelasi yang kuat dengan skor totalnya, sehingga layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	0,861	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,703	0,60	Reliabel

Sumber: SPSS (2026)

Tabel 4, menunjukkan instrumen memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,861 dan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,703, di mana kedua nilai tersebut jauh di atas ambang batas kritis standar 0,60. Dengan demikian, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan reliabel, yang berarti instrumen stabil dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengujian hipotesis selanjutnya.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	Df	Sig.
Kualitas Pelayanan (X)	,078	100	,163
Kepuasan Nasabah (Y)	,123	100	,001

Sumber: SPSS (2026)

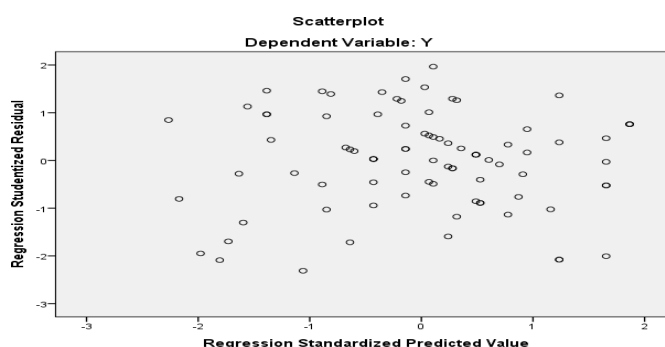
Tabel 5, Kualitas Pelayanan (X) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,163. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka variabel X dinyatakan berdistribusi normal. Meskipun Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai signifikansi 0,001 ($< 0,05$), analisis parametrik tetap dapat dilanjutkan dengan mempertimbangkan jumlah sampel yang besar ($N=100$). Hal ini sesuai dengan dalil *Central Limit Theorem* yang menyatakan pada sampel besar ($n > 30$), distribusi data dianggap mendekati normal, sehingga asumsi untuk uji regresi linier tetap dapat terpenuhi.

Tabel 6. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Taraf Signifikan	Sig.
Kualitas Pelayanan (X)	0,05	0,000
Kepuasan Nasabah (Y)	0,05	0,277

Sumber: SPSS (2026)

Tabel 6, hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai ini jauh di bawah taraf nyata 0,05, yang membuktikan adanya hubungan linear yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Nasabah (Y). Selain itu, nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,277 ($> 0,05$) menegaskan bahwa tidak terdapat penyimpangan garis yang berarti pada model, sehingga asumsi linearitas dalam penelitian ini dinyatakan terpenuhi.

**Gambar 1.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: SPSS (2026)

Gambar 1, menunjukkan pola penyebaran titik-titik yang acak pada grafik *Scatterplot*. Titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, serta tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Hal ini mengindikasikan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi, yang berarti varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain adalah tetap, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 7. Hasil Uji Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan (X)	100	39	50	43,07	2,731
Kepuasan Nasabah (Y)	100	39	50	42,72	2,283
Valid N (listwise)	100				

Sumber: SPSS (2026)

Tabel 7, menggambarkan karakteristik respons dari 100 responden terhadap variabel penelitian. Rata-rata (*Mean*) skor Kualitas Pelayanan (X) sebesar 43,07 dengan *Standard Deviation* 2,731, sedangkan Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 42,72 dengan *Standard Deviation* 2,283. Mengingat skor maksimum adalah 50 dan minimum adalah 39, nilai rata-rata tersebut menunjukkan secara umum responden mempersepsikan kualitas layanan BRI Woja berada pada kategori yang tinggi, yang diikuti dengan tingkat kepuasan yang juga tinggi.

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	17,586	2,610	
Kualitas Pelayanan (X)	,584	,060	,698

Sumber: SPSS (2026)

Tabel 8, persamaan regresi $Y = 17,586 + 0,584X$. Konstanta sebesar 17,586 menunjukkan jika Kualitas Pelayanan (X) bernilai nol, maka tingkat Kepuasan Nasabah (Y) diprediksi tetap memiliki nilai dasar sebesar 17,586. Koefisien regresi untuk X adalah 0,584 bernilai positif, yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Pelayanan akan diikuti dengan peningkatan Kepuasan Nasabah sebesar 0,584 satuan. Nilai *Standardized Coefficient Beta* sebesar 0,698 juga mengindikasikan pengaruh variabel X terhadap Y tergolong kuat.

Tabel 9. Hasil Uji t (Parsial)

Model	T	Sign.
1 (Constant)	6,739	,000
Kualitas Pelayanan (X)	9,650	,000

Sumber: SPSS (2026)

Tabel 9, menunjukkan Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai t hitung sebesar 9,650, yang secara signifikan lebih besar dari nilai t tabel dengan $df=98$ dan taraf 5%. Selain itu, nilai signifikansi (Sig.) yang diperoleh adalah 0,000, jauh lebih kecil dari taraf nyata 0,05. Hal ini membuktikan secara statistik, hipotesis penelitian ini diterima: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank BRI Kecamatan Woja.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,698 ^a	,487	,482

Sumber: SPSS (2026)

Tabel 10, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,487. Hal ini mengindikasikan Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan variasi perubahan pada tingkat Kepuasan Nasabah sebesar 48,7%. Sedangkan sisanya sebesar 51,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Selain itu, nilai korelasi sebesar 0,698 menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian hipotesis membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Kecamatan Woja. Hal ini dibuktikan nilai t hitung sebesar 9,650 yang jauh lebih besar dari ttabel serta nilai signifikansi 0,000. Temuan ini mengonfirmasi bahwa semakin baik persepsi nasabah terhadap dimensi pelayanan meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) maka tingkat kepuasan

nasabah akan mengalami peningkatan yang nyata. Berdasarkan persamaan regresi yang terbentuk, koefisien regresi bernilai positif 0,584, yang mengindikasikan setiap upaya perbaikan layanan yang dilakukan oleh manajemen BRI Woja akan memberikan dampak kenaikan kepuasan nasabah secara linear. Kontribusi pengaruh sebesar R^2 48,7% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama, meskipun terdapat faktor lain sebesar 51,3% yang juga turut mempengaruhi preferensi nasabah.

Temuan ini sejalan dengan *Grand Theory* kualitas jasa yang dikemukakan oleh Tjiptono (2015) dan konsep kepuasan pelanggan oleh Lupiyoadi (2013). Dalam konteks Bank BRI Kecamatan Woja, keluhan mengenai waktu tunggu dan fasilitas fisik yang sempit menjadi isu, terbukti menjadi faktor penting. Teori Tjiptono menekankan dalam industri jasa yang *high-contact* seperti perbankan, dimensi *Responsiveness* (kesigapan petugas) dan *Tangibles* (kenyamanan ruang) adalah *moment of truth* bagi nasabah. Ketika nasabah merasakan adanya perbaikan atau standar layanan yang memenuhi ekspektasi mereka, maka kesenjangan antara harapan dan kenyataan dapat diminimalisir, sehingga menciptakan kepuasan psikologis yang mendorong loyalitas.

Hasil penelitian ini memperkuat konsistensi (Lobubun, 2023) pada BRI Cabang Sentani dan (Khairunisa, 2022) pada BRI Unit Klandasan. Kedua penelitian tersebut sepakat bahwa pada unit perbankan di daerah, sentuhan personal dan kehandalan sistem operasional menjadi kunci utama retensi nasabah. Temuan ini juga mendukung (Muslim, 2025), yang meskipun berfokus pada layanan digital BRI^{Mo}, tetap menyimpulkan bahwa inti dari kepuasan nasabah BRI adalah kemudahan dan kehandalan layanan, baik itu dilakukan secara tatap muka maupun digital. Kesamaan hasil ini menegaskan bahwa standar layanan Sepenuh Hati BRI memiliki dampak universal yang signifikan di berbagai unit kerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zalelawati and Marlita, 2023; Sangi, 2022; Kembey, 2020) yang menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi teori lama tetapi juga relevan dengan dinamika perilaku konsumen perbankan pasca-pandemi yang menuntut perpaduan antara kecepatan sistem dan kehangatan pelayanan manusia.

Implikasi dari temuan ini bagi Bank BRI Unit Kecamatan Woja adalah perlunya strategi prioritas pada perbaikan aspek fisik (*Tangible*) dan daya tanggap (*Responsiveness*) yang sempit dikeluhkan. Mengingat pengaruhnya yang signifikan, manajemen disarankan untuk mengoptimalkan manajemen antrean dan kenyamanan ruang tunggu, serta memberikan pelatihan berkala kepada *frontliner* untuk meningkatkan kecepatan respon. Jika aspek-aspek dalam dimensi *RATER* ini ditingkatkan, maka kepuasan nasabah akan meningkat secara otomatis, yang pada akhirnya akan memperkuat daya saing bank di tingkat lokal.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan melalui dimensi *RATER* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Kecamatan Woja, menegaskan bahwa kehandalan operasional dan sentuhan personal tetap menjadi faktor utama loyalitas di wilayah kecamatan. Implikasi temuan ini menuntut manajemen untuk memprioritaskan perbaikan pada aspek *Responsiveness* dan *Tangibles* khususnya melalui optimalisasi manajemen antrean dan peningkatan kenyamanan fasilitas fisik guna menutup kesenjangan harapan nasabah dan memperkuat daya saing. Untuk pengembangan wawasan yang lebih akurat, penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan variabel dengan mengintegrasikan *E-Service Quality* atau *Trust* serta mempertimbangkan penggunaan metode analisis kompleks seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) pada skala sampel yang lebih besar.

REFERENSI

- Ghozali, I. (2018) *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*.
- Kembey, et al (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado', pp. 147–153.
- Khairunisa, et al (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank BRI Kantor Unit Klandasan Balikpapan)', pp. 1–10.
- Lobubun, M. (2023) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Sentani', *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), pp. 141–148.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Muslim, A. (2025) 'Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi BRImo terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Pengguna BRI', 6(2), pp. 562–571. Available at: <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v6i2.2815>.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V.A. and L., A.B.L. (2008) 'SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Jurnal Of Retailing*, 64(January), pp. 12–35.
- Sangi, et al (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah', *Productivity*, 3(2).
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi Offset.
- UU R I No. 10 Tahun (1998) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan', Lembaran Negara Republik Indonesia, p. pasal 1 ayat 2.
- Zalelawati, S. and Marlita, T. (2023) 'Volume 2 Nomor 6 Juni 2023 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah', 2, pp. 1020–1026.