

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Pamekasan

Vita Sari¹, Dhini Febriani², Nurul Toyyibah³, Achmarul Fajar⁴

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Madura¹⁻⁴

Email: [vitasari22122@gmail.com](mailto: vitasari22122@gmail.com)¹, [dhinifebriani04@gmail.com](mailto: dhinifebriani04@gmail.com)², [nurultoyyibah5@gmail.com](mailto: nurultoyyibah5@gmail.com)³, [fajar@unira.ac.id](mailto: fajar@unira.ac.id)⁴

Informasi

Abstract

Volume : 3
Nomor : 5
Bulan : Mei
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia (BRI) Pamekasan Branch. Service quality is an important factor in the banking industry because good service can increase customer satisfaction and trust in the bank. This study uses a quantitative method with an associative approach. Data were collected through questionnaires distributed to customers of Bank Rakyat Indonesia (BRI) Pamekasan Branch. The data analysis technique used simple linear regression analysis to determine the relationship between service quality and customer satisfaction. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. This shows that the better the quality of service provided by the bank, the higher the level of customer satisfaction.

Keyword: *service quality, customer satisfaction, banking.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Pamekasan. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam industri perbankan karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah terhadap bank. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pamekasan. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, perbankan*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan sektor perbankan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kegiatan perekonomian masyarakat, terutama dalam hal penghimpunan dana serta penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit maupun layanan keuangan lainnya. Bank tidak hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga

sebagai lembaga yang menyediakan berbagai layanan jasa keuangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Oleh karena itu, bank dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan serta harapan nasabah (Ilahi & Arifuddin, 2022).

Seiring dengan meningkatnya persaingan dalam industri perbankan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu bank dalam mempertahankan nasabahnya. Setiap bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, bank tidak hanya dituntut untuk menyediakan produk keuangan yang beragam, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional kepada nasabah (Suharlina & Ferils, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, termasuk sektor perbankan. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan pengalaman positif bagi nasabah sehingga mereka merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan yang pada akhirnya dapat menyebabkan nasabah berpindah ke bank lain yang dianggap memberikan pelayanan yang lebih baik (Ilahi & Arifuddin, 2022).

Dalam dunia perbankan, kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kepuasan nasabah muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan nasabah dengan kinerja pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka nasabah akan merasa kecewa (Suharlina & Ferils, 2022).

Kualitas pelayanan dalam sektor perbankan biasanya diukur melalui beberapa dimensi penting, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Dimensi tangibles berkaitan dengan fasilitas fisik yang dimiliki oleh bank seperti gedung, ruang pelayanan, peralatan, serta penampilan karyawan. Reliability berkaitan dengan kemampuan bank dalam memberikan pelayanan secara akurat dan dapat dipercaya. Responsiveness berkaitan dengan kesediaan karyawan dalam membantu nasabah serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap (Arslan, 2022).

Selain itu, assurance berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman serta kepercayaan kepada nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Sementara itu, empathy berkaitan dengan perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah secara individu. Apabila kelima dimensi tersebut dapat diterapkan dengan baik, maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank akan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Ilahi & Arifuddin, 2022).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik pemerintah yang memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian masyarakat Indonesia. BRI dikenal sebagai bank yang memiliki jaringan pelayanan yang luas hingga ke daerah-daerah. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, BRI dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah agar dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat serta meningkatkan daya saing dalam industri perbankan.

BRI Cabang Pamekasan sebagai salah satu unit pelayanan Bank Rakyat Indonesia juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan seperti menabung, menarik dana, maupun menggunakan layanan perbankan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRI Cabang Pamekasan menjadi faktor yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada sektor perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Pamekasan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam sektor jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan (Ilahi & Arifuddin, 2022).

Kualitas pelayanan biasanya diukur melalui lima dimensi utama yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tangibles berkaitan dengan fasilitas fisik,

peralatan, serta penampilan karyawan. Reliability berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya (Arslan, 2022).

Responsiveness berkaitan dengan kesediaan karyawan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan dengan cepat. Assurance berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman serta kepercayaan kepada nasabah. Sementara itu, empathy berkaitan dengan perhatian serta kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan nasabah secara individu (Ilahi & Arifuddin, 2022).

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah akan merasa puas (Suharlina & Ferils, 2022).

Kepuasan nasabah sangat penting bagi perusahaan karena dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Nasabah yang merasa puas akan cenderung tetap menggunakan layanan perusahaan serta memberikan rekomendasi kepada orang lain (Ilahi & Arifuddin, 2022).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut (Suharlina & Ferils, 2022).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pamekasan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia menjadi responden penelitian (Suharlina & Ferils, 2022).

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai literatur seperti jurnal ilmiah yang relevan dengan penelitian.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Teknik analisis data yang digunakan

adalah analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Ilahi & Arifuddin, 2022).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden yang merupakan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Pamekasan. Kuesioner yang diberikan berisi beberapa pernyataan yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Berdasarkan hasil pengolahan data, sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator seperti keramahan pegawai bank dalam melayani nasabah, kecepatan dalam memberikan layanan transaksi, serta kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas kepada nasabah. Selain itu, fasilitas yang tersedia di bank seperti ruang tunggu, sistem antrian, dan kenyamanan tempat pelayanan juga dinilai cukup baik oleh para nasabah.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank semakin baik maka tingkat kepuasan nasabah juga akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah di sektor perbankan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa nasabah cenderung merasa puas apabila pegawai bank mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional. Nasabah juga merasa lebih percaya terhadap bank ketika pegawai mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai produk dan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting bagi pihak bank dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada sektor perbankan, dimana pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepercayaan serta loyalitas nasabah terhadap bank (Ilahi & Arifuddin, 2022).

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Pamekasan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional mampu menciptakan pengalaman positif bagi nasabah ketika melakukan transaksi di bank.

Kualitas pelayanan dalam sektor jasa perbankan dapat dilihat melalui beberapa dimensi utama seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi tangibles berkaitan dengan fasilitas fisik yang tersedia di bank seperti ruang tunggu, sistem antrian, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Dimensi reliability berkaitan dengan kemampuan bank dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sementara itu, responsiveness berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Apabila dimensi tersebut dapat terpenuhi dengan baik maka nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank (Ilahi & Arifuddin, 2022).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu indikator yang paling memengaruhi kepuasan nasabah adalah daya tanggap pegawai (responsiveness) dalam memberikan pelayanan. Pegawai yang mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap akan memberikan kesan positif bagi nasabah. Ketika nasabah mendapatkan pelayanan yang cepat dan jelas, mereka akan merasa dihargai serta lebih percaya terhadap bank. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah karena pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas nasabah terhadap lembaga perbankan (Suharlina & Ferils, 2022).

Selain itu, indikator assurance atau jaminan pelayanan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah akan merasa lebih nyaman ketika pegawai bank memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan serta mampu memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi. Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas mengenai produk perbankan juga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan nasabah serta memperkuat hubungan antara nasabah dan perusahaan jasa (Riviera Publishing, 2023).

Di samping itu, fasilitas fisik yang tersedia di bank juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem pelayanan yang tertata dengan baik, serta sarana pendukung lainnya dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah ketika berada di bank. Apabila fasilitas yang tersedia memadai, maka nasabah akan merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan sikap pegawai, tetapi juga berkaitan dengan kualitas fasilitas yang disediakan oleh perusahaan (Jurnal Manajemen Akuntansi STIEBI, 2023).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi penting yang harus dilakukan oleh bank dalam mempertahankan nasabah serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Dengan demikian, pihak Bank Rakyat Indonesia Cabang Pamekasan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, peningkatan fasilitas pelayanan, serta peningkatan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah serta memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah (Ilahi & Arifuddin, 2022).

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Pamekasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan.

Pelayanan yang baik seperti keramahan karyawan, kecepatan dalam melayani nasabah, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas, serta fasilitas yang nyaman dapat memberikan pengalaman yang positif bagi nasabah. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik maka dapat menimbulkan ketidakpuasan pada nasabah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi yang penting bagi Bank Rakyat Indonesia Cabang Pamekasan dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan yang diberikan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Pertama, pihak Bank Rakyat Indonesia Cabang Pamekasan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, serta kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah.

Kedua, pihak bank juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean yang tertata dengan baik, serta pemanfaatan teknologi perbankan yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Melani, A., & Sugiarti, (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal ilmiah ekonomi islam*. [https://jurnJIEIJurnal Ilmiah Ekonomal.stie-aas.aci Islam,8\(03.id/index.php/jie](https://jurnJIEIJurnal Ilmiah Ekonomal.stie-aas.aci Islam,8(03.id/index.php/jie)
- Arslan, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada sektor jasa. *Jurnal Arbitrase*.
- Ilahi, A., & Arifuddin. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Lero. *Jurnal ABRJ*. <https://journal.stieamsir.ac.id/index.php/abrj/article/view/123>
- Suharlina, & Ferils, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada sektor jasa keuangan. *Jurnal Forum Ekonomi*.
- Jurnal Maneksi. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada sektor perbankan. <https://ejournal-polnam.ac.id/index.php/JurnalManeksi/article/view/1111>
- Jurnal Manajemen Inovasi. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa. <https://jmi.rivierapublishing.id/index.php/rp/article/view/237>
- Jurnal Manajemen Akuntansi. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor jasa

keuangan.<https://jurnal.stiebi.ac.id/index.php/jma/article/view/360>