

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survey Pada Nasabah Bank Mandiri Cabang Sutisna Senjaya)

## *The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction* (Survey of Bank Mandiri Customers, Sutisna Senjaya Branch)

Teguh Zaenul Haq <sup>1)\*</sup>; Depy Muhamad Pauzy <sup>2)</sup>; Suci Putri Lestari <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Study Program Of management, Faculty Of Economic and Business, Universitas Perjuangan  
Tasikmalaya

Email: <sup>1)</sup> [teguhzaen7@gmail.com](mailto:teguhzaen7@gmail.com); <sup>2)</sup> [depymuhamad@unper.ac.id](mailto:depymuhamad@unper.ac.id); <sup>3)</sup> [suciputri@unper.ac.id](mailto:suciputri@unper.ac.id)

### How to Cite :

Haq, T. Z., Pauzy, D.M., Lestari, S.P. (2024). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction (Survey of Bank Mandiri Customers, Sutisna Senjaya Branch). Journal of Management, Economic, and Accounting. 1(1). DOI:

### ARTICLE HISTORY

Received [09 September 2024]

Revised [11 Oktober 2024]

Accepted [19 Oktober 2024]

### KEYWORDS

Service Quality, Customer Satisfaction

This is an open access article under  
the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Tujuan Penelitian Ini Adalah Untuk Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Sutisna Senjaya Dan Untuk Mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mandiri Cabang Sutisna Senjaya. Metode Penelitian Yang Digunakan Peneliti Adalah Dengan Menggunakan Analisis Deskriptif. Penelitian Ini Menggunakan Pendekatan Kuantitatif. Jenis Penelitian Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Adalah Kausal. Dalam Penelitian Ini, Penulis Melakukan Penelitian Langsung Pada Semua Nasabah Bank Mandiri Untuk Memperoleh Data. Sampel Dalam Penelitian Ini Sebanyak 50 Orang, Hal Ini Berdasarkan Teknik Sampling Jenuh Dimana Populasi Pada Penelitian Ini Sebanyak 50 Orang. Peneliti Akan Melakukan Pengujian Dengan Menggunakan SPSS Versi 25. Kualitas pelayanan Di Bank Mandiri Saat Ini Berada Pada Klasifikasi Sangat Baik. Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Pada Saat Ini Berada Pada Klasifikasi Yang Baik Karena Pelayanan Nasabah Yang Mempertahankan Kepuasan Di Bank Mandiri. Kualitas pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Karena Jika Implementasi kualitas pelayanan Maka Akan Meningkatkan Kepuasan Nasabah Terhadap Program Yang Diberikan Oleh Bank Mandiri Cabang Sutisna Senjaya.

### ABSTRACT

The Purpose Of This Study Was To Determine The Description Of Service Quality And Customer Satisfaction At Mandiri Bank Brach Sutisna Senjaya And To Determine The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction At Mandiri Bank Brach Sutisna Senjaya. The Research Method Used By Researchers Is To Use Descriptive Analysis. This Research Uses A Quantitative Approach. The Type Of Research Used In This Research Is Causal. In This Study, The Authors Conducted Direct Research On All Mandiri Bank Customers To Obtain Data. The Sample In This Study Was 50 People, This Is Based On Saturated Sampling Technique Where The Population In This Study Was 50 People. Researchers Will Conduct Tests Using SPSS Version 25. Service Quality At Mandiri Bank Brach Sutisna Senjaya Is Currently In A Very Good Classification. Mandiri Bank Customer Satisfaction Is Currently In A Good Classification Because Customer Service Maintain Satisfaction At Mandiri Bank. Service Quality Has A Significant Effect On Customer Satisfaction Because If The Implementation Of Service Quality Will Increase Customers Who Are Satisfaction To The Program Provided By Mandiri Bank Brach Sutisna Senjaya.

## PENDAHULUAN

Customer service merupakan bagian dari unit organisasi perbankan yang berada di *front office*, yang berperan sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin memperoleh layanan dan produk perbankan. Customer service harus dapat memberikan “one stop service” sesuai dengan fungsinya, nasabah hanya perlu menghubungi customer service saat bertransaksi dengan bank.

Selain itu, *customer service* akan menjelaskan atau memproses kebutuhan pelanggan dengan menghubungi departemen terkait. Hal ini meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka merasa kepentingan mereka diperhatikan dengan penuh tanggung jawab dan mereka tidak perlu berurusan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan merupakan salah satu poin untuk menarik kesetiaan nasabah.

Semua aktivitas dalam sektor publik maupun swasta diambil untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan permintaan *stakeholders* melalui penawaran produk maupun jasa yang memberikan value serta kepuasan baik dari segi biaya, manfaat, etika, maupun perilaku sosial (widjayanti, 2011). Kualitas pelayanan akan diukur dari kepuasan orang-orang yang dilayani atau pengalaman kontak/interaksi yang pernah terjadi (widjayanti, 2013). Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (nugroho et al., 2020).

Menurut riyanto (2021), kinerja sumber daya manusia yang unggul merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam meningkatkan sistem pelayanan organisasi (karunia et al., 2023). Kepuasan nasabah juga bisa diraih dari pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pelanggan dicerminkan dengan kesesuaian pemenuhan kebutuhan publik, mampu membangun hubungan atas dasar saling percaya (irawati & suwarno, 2020). Seluruh lembaga yang menjual produk dan jasa termasuk industri perbankan harus selalu memantau tingkat kepuasan nasabah agar dapat mempertahankan nasabah lama dan menarik nasabah baru supaya perusahaan dapat bertahan lama.

Bank mandiri cabang sutsen adalah perbankan yang berlokasi di jl. Sutisna senjaya no.88 cikalang kec.tawang, kab.tasikmalaya di sana ada beberapa bagian ada yang jadi *hrd, teller, back office* (memproses data) dan *customer service* yang selalu menghadapi nasabah yang kurang baik dalam mengkomunikasikan keinginan dan tujuan datang ke bank tersebut, sehingga menghambat kinerja *customer service* dalam melayani nasabahnya (pelayanannya kurang baik) otomatis nasabah kecewa dan tidak loyal lagi terhadap bank tersebut. Berdasarkan hasil observasi di bank mandiri cabang sutsen terdapat ketidakpuasan nasabah dalam pelayanan bank tersebut, sehingga nasabah tersebut tidak loyal lagi, dimana akan diteliti dengan variable pendukungnya yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis & Booms, Tjiptono dan Chandra, kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik suatu tingkat pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan adalah tindakan produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasannya. Menurut Wyckop (Tjiptono, 2019:52), kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Kotler (2014: 32).

Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan, kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik suatu tingkat pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan baik dari segi pengendalian penyampaiannya, maupun tindakannya.

### Kepuasan Nasabah

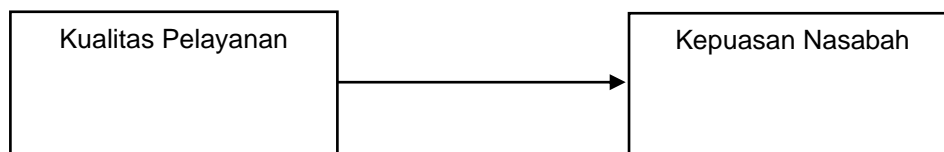
Menurut Oliver dalam Barnes, mengemukakan bahwa kepuasan merupakan tanggapan dari nasabah atas terpenuhinya kebutuhan yang menandakan bahwa penilaian nasabah atas barang atau jasa tersebut memberikan tingkat kenyamanan yang berkaitan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai dengan harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.

Menurut Band dalam Nasution, kepuasan konsumen akan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak akan tercapai. Konsumen yang tidak puas pada barang atau jasa yang dikonsumsinya, ia akan mencari perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Sedangkan, kepuasan nasabah menurut Kotler dan Keller, perasaan senang ataupun kecewa dari nasabah yang tumbuh setelah nasabah memadankan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan, kepuasan nasabah merupakan perasaan yang tumbuh atas membandingkan hasil atau kinerja setelah nasabah menggunakan produk ataupun jasa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan. Jadi, apabila hasil dari

kinerja tersebut di bawah harapan nasabah maka nasabah akan merasakan tidak puas, sedangkan jika dari kinerja tersebut sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah akan merasa puas begitupun juga jika kinerja dapat melampaui harapannya nasabah akan sangat puas.

**Gambar 1 Kerangka Berpikir**



## METODE PENELITIAN

### Metode

Menurut sugiyono, (2016: 6) mengemukakan “metode penelitian adalah cara untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, dapat dideskripsikan ataupun dibuktikan dengan berbagai teori atau analisis lainnya, metode penelitian yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan analisis deskriptif dengan penyebaran angket (kuesioner). menurut sugiyono (2017:147) mengemukakan “analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausal atau kausal. informasi diperoleh dari hasil survey dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang menjadi subyek survey. menurut sugiyono (2017: 8) bahwa “penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Menurut sugiyono (2018) mengemukakan “penelitian kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen”.

Sedangkan metode survei menurut sugiyono (2018) adalah “metode survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosialogi dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk di generasikan”.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian langsung pada semua nasabah bank mandiri cabang sutisna senjaya untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian ini. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan uji statistik agar ditemukan fakta dari masing-masing variabel yang diteliti serta diketahui pengaruhnya antara variabel bebas dengan terikat.

### Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono,(2019) Populasi Adalah Daerah *Generalisasi* Dan Terdiri Dari Objek Atau Subjek Dengan Jumlah Dan Karakteristik Tertentu Yang Telah Ditentukan Peneliti Untuk Diselidiki Dan Ditarik Kesimpulannya. Populasi Dalam Penelitian Ini Yaitu Seluruh Nasabah Yang Datang Pada Bulan Juni Di Bank Mandiri Cabang Sutisna Senjaya, Pancasila, Kabupaten Tasikmalaya.

Menurut Sugiyono (2017:81) Mengatakan Bahwa: “Sampel Adalah Bagian Dari Jumlah Karakteristik Yang Dimiliki Oleh Populasi Tersebut.” Untuk Menentukan Jumlah Sampel Yang Akan Diambil Datanya, Peneliti Menggunakan Teknik Sampling Jenuh. Menurut Sugiyono (2017:124) Sampling Jenuh Merupakan Sebuah Teknik Pengambilan Atau Pengumpulan Sampel Pada Suatu Populasi, Bila Semua Anggota Populasi Digunakan Sebagai Sampel Dalam Penelitian. Sampel Dalam Penelitian Ini Sebanyak 50 Orang, Hal Ini Berdasarkan Penggunaan Teknik Sampling Jenuh Dimana Populasi Pada Penelitian Ini Sebanyak 50 Orang.

### Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2014:261) Menyatakan “Regresi Linier Sederhana Didasarkan Pada Hubungan Fungsional Atau Kausal Satu Variabel Independen Dengan Satu Variabel Dependen”. Dengan Menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana, Sifat Hubungan Sebab-Akibat Antara Variabel Bebas (X) Dan Variabel Dependen (Y) Diuji, Yang Dirumuskan Dalam Model Persamaan Berikut:

Rumus:

$$Y = \alpha + bX + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel Dependen (kepuasan nasabah)  
 X = Variabel Independen (kualitas pelayanan)  
 A = Nilai Y Jika Nilai X=0  
 B = Angka Arah Atau Koefisien Regresi  
 E = Kesalahan Baku Estimasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Uji Validitas

Dari uji validitas mengenai kualitas pelayanan (X) berdasarkan hasil pengujian melalui SPSS versi 25 diperoleh hasil R tabel sebesar 0,284 dengan hasil R hitung > R tabel. Sehingga uji validasi kualitas pelayanan (X) terpenuhi (valid). Dari uji validitas mengenai kepuasan nasabah (Y) berdasarkan hasil pengujian melalui SPSS versi 25 diperoleh hasil R tabel sebesar 0,284 dengan hasil R hitung > R tabel. Sehingga uji validitas kepuasan nasabah (Y) terpenuhi (valid)

#### Uji Reliabilitas

**Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas**

Column1	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
X	0,914	0,60	Reliabel
Y	0,925	0,60	Reliabel

Sumber: data diolah, 2024

Dari hasil uji reliabilitas angka yang diperoleh hasil *Cronbach alpha* > 0,60. Sehingga uji reliabilitas terpenuhi (Reliabel).

#### Pembahasan

Untuk menganalisis penelitian kali ini kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y), menggunakan analisis linier sederhana, analisis korelasi, dan analisis determinasi. Lalu dilanjutkan dengan pengujian hipotesis tanpa untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan pengolahan data menggunakan SPSS versi 25.

#### Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

**Tabel 2 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-7,475	7,375		-1,014	,316
Kualitas pelayanan	,539	,083	,685	6,513	,000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Diolah Penulis dari hasil output SPSS 25, (2024)

$$Y = -7,475 + 0,539X$$

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X) memiliki nilai positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah (Y) pada bank mandiri cabang sutsen.

Dari persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,539 dan bernilai positif yang berarti apabila variable kualitas pelayanan (X) meningkat sebesar 1 satuan, maka variabel dependen yaitu kepuasan nasabah akan naik dan meningkat juga sebesar 0,539 begitupun sebaliknya.

**Tabel 3 Uji Koefisien Korelasi**

		Kualitas pelayanan	Kepuasan nasabah
Kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	,685**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	50	50
Kepuasan nasabah	Pearson Correlation	,685**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	50	50

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Diolah Penulis dari hasil output SPSS 25, (2024)

Berdasarkan tabel nilai koefisien korelasi kualitas pelayanan sebesar 0,685 berdasarkan pedoman nilai interpretasi korelasi nilai berada pada rentang 0,600 - 0,799 yang berarti tingkat hubungan kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) termasuk pada tingkat hubungan yang kuat.

**Tabel 4 Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,685 <sup>a</sup>	,469	,458	3,944

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber: Diolah Penulis dari hasil output SPSS 25, (2024)

Adapun hasil perhitungan IBM SPSS versi 25 mengenai Koefisien Kolerasi (r) pada Tabel yang diperoleh yaitu sebesar 0,685 artinya terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah karena berada diantara 0,600-0,799. Dimana jika implementasi kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan, hal ini disebabkan peningkatan kualitas pelayanan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah pada bank mandiri cabang sutsen. Hasil perhitungan nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada Tabel menunjukkan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,469 atau 46,9%. Hal ini berarti 46,9% variabilitas kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh kualitas pelayan, sedangkan sisanya (100% - 46,9%) yaitu 53,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang tidak dilibatkan dalam model penelitian ini seperti kualitas program, harga dan promosi.

**Tabel 5 Uji Signifikan**

ANOVA <sup>a</sup>				
Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
659,654	1	659,654	42,414	,000 <sup>b</sup>
746,526	48	15,553		
1406,180	49			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Selanjutnya, diperoleh hasil uji hipotesis dengan Uji Signifikansi dari perhitungan SPSS diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari tingkat  $\alpha = 0,05$ . Dikarenakan tingkat

signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka kaidah keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada nasabah bank mandiri cabang sutsen yang berada di Jl.sutisna senjaya no.88,cikalang kec,tawang kab.tasikmalaya,jawa barat (46114) Dalam kualitas pelayanan terdapat beberapa aspek seperti kepercayaan yang dapat mendorong terjadinya kepuasan nasabah. Aspek komitmen dalam memberikan layanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan dapat mendorong terjadinya kepuasan nasabah. Aspek komunikasi yang dilakukan oleh memberikan informasi program dapat mendorong terjadinya kepuasan nasabah.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di bank mandiri cabang sutsen saat ini berada pada klasifikasi sangat baik karena bank mandiri cabang sutsen peduli terhadap nasabah, memiliki program berkualitas baik, memberikan informasi yang jelas mengenai program mereka terhadap nasabah, memiliki integritas bisnis yang baik, selalu memperhatikan kebutuhan nasabah, layanan yang baik dan responsif, serta memberikan informasi yang mudah dipahami oleh nasabah mengenai program dan jasa yang mereka tawarkan sehingga nasabah merasa nyaman dan puas.
2. Kepuasan nasabah bank mandiri cabang sutsen pada saat ini berada pada klasifikasi yang baik karena banyak nasabah yang bertahan dan setia terhadap bank mandiri cabang sutsen sehingga nasabah tidak tertarik dengan perbankan yang lain.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena jika implementasi kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap jasa dan program yang diberikan oleh bank mandiri cabang sutsen. Dengan terpenuhinya pelayanan, kualitas programnya, komunikasi yang baik maka nasabah akan kembali untuk menjadi nasabah bank mandiri cabang sutsen. Serta nasabah yang terpenuhi tidak menutup kemungkinan untuk merekomendasikan kepada kerabat maupun rekan-rekannya sehingga nasabah bank mandiri cabang sutsen meningkat lagi.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak yang berkepentingan. Adapun saran yang dapat diberikan diambil dari poin terendah dari indikator tiap variabel adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Perusahaan
  - a. Berdasarkan hasil analisis indikator kualitas pelayanan, secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pimpinan bank mandiri cabang sutsen sudah sangat baik. Namun pada poin pernyataan "Saya merasa perbankan selalu responsif terhadap pertanyaan saya dengan cepat." yang berada paling rendah diantara poin lainnya. Oleh karena penulis menyarankan agar perbankan diharapkan secara kontinue mempertahankan kesetiaan nasabahnya dengan membangun hubungan kemitraan dengan nasabahnya yang didasarkan etika dan integritas yang tinggi. Selain itu, perbankan harus lebih responsif dengan cepat terhadap nasabah apabila ada pertanyaan, keluhan atau masukan terhadap perbankan yaitu dengan cara: perbankan membuat admin khusus untuk merespon setiap ada nasabah yang bertanya tentang program, kemudian menggunakan Aplikasi *Chatbot* yang mampu membalas pesan secara otomatis, selanjutnya perbankan harus melakukan usaha untuk mendengarkan dan memiliki sikap empati terhadap nasabah yang mengecewakan dan berusaha membangun kembali kepercayaan dari para nasabahnya.
  - b. Secara keseluruhan kepuasan nasabah pada bank mandiri cabang sutsen sudah sangat baik. Namun pada poin pernyataan : "Saya tidak percaya jika ada berita miring tentang bank mandiri cabang sutsen" dan "Saya tidak tertarik ke yang lain selain program pada bank mandiri cabang sutsen" berada paling rendah diantara poin lainnya. Oleh karena itu penulis menyarankan agar perbankan harus senantiasa meningkatkan Kepuasan nasabah dalam upaya menciptakan nasabah yang setia. Hal ini karena kepuasan merupakan kunci perusahaan untuk membentuk kepercayaan nasabah terhadap perbankan, selain itu Kualitas pelayanan yang memuaskan juga dapat menciptakan kepuasan nasabah. Selain itu, perbankan harus bisa mencegah terhadap

- adanya berita tidak baik tentang perbankan salah satu caranya dengan berfokus pada strategi *Public Relations* dalam pemulihan citra perbankan. Selanjutnya perbankan juga dapat membuat program untuk nasabah yang tetap setia. Contohnya dengan memberikan insentif, diskon, atau hadiah khusus kepada nasabah yang secara teratur memilih perbankan mandiri cabang sutsen.
2. Bagi para peneliti selanjutnya yang akan mengkaji lebih dalam dapat menambahkan variabel harga dan program perbankan dalam penelitian yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship Vol. 5 No. 1, April 2023  
<https://fungsi.co.id/apa-saja-fungsi-customer-service/>
- Jurnal MABP Volume 5 Nomor 1, April 2023  
<https://jurnal.unka.ac.id/index.php/fisip/article/view/731/pdf>  
<https://katadata.co.id/ekonopedia/istilah-ekonomi/634dae8913fa0/apa-itu-sdm-ini-pengertian-fungsi-dan-faktor-yang-mempengaruhinya>
- dari buku yang berjudul “dasar-dasar perbankan “  
 karya : Drs.H.Malayu S.P.Hasibuan  
<https://www.pelajaran.co.id/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap/>  
<https://www.bee.id/blog/jenis-dan-contoh-pelayanan-prima-di-berbagai-bidang-usaha/>  
<https://kumparan.com/kabar-harian/mengenal-manfaat-pelayanan-bank-dalam-kehidupan-sehari-hari-1xldyKnCaMO>
- dari buku yang berjudul “manajemen pemasaran bank”  
 karya : sentot imam wahjono  
<https://majoo.id/solusi/detail/indikator-kepuasan-pelanggan>  
[https://bobo.grid.id/read/082424119/pengertian-sumber-daya-manusia-berdasarkan-jenisnya-dan-contohnya?page=all#google\\_vignette](https://bobo.grid.id/read/082424119/pengertian-sumber-daya-manusia-berdasarkan-jenisnya-dan-contohnya?page=all#google_vignette)  
<https://verihubs.com/blog/kepuasan-pelanggan-2/#:~:text=Pada%20bisnis%20atau%20dunia%20industri,dapat%20diperoleh%20dari%20produk%20Anda.>
- Jurnal Manajemenpemasaran,  
 Vol. 13, No. 1, April 2019, 35–39.  
<https://Jurnalpemasaran.Petra.Ac.Id>
- Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)|Vol. 41 No.1 Desember 2016| Administrasibisnis.Studentjournal.Ub.Ac.Id  
<https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/V3/Index.Php/Productivity/Article/View/38142/34856>
- Productivity, Vol. 3 No. 2, 2022e-Issn. 2723-0112  
<https://Www.Ojs.Unr.Ac.Id/Index.Php/Equilibrium/Article/View/305/352>
- Jurnal Mbe Vol. 4no. 1maret2018:55-61020| P a g eVolume 2Nomor 6Juni2023E-ISSN: 2963-2900| P-ISSN: 2964-9048  
<https://jmi.rivierapublishing.id/index.php/rp>
- JURNAL ILMIAH FEASIBLE:Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi,Vol. 1, No. 1, Februari 2019: 55 – 62
- Jurnal MABP Volume 5 Nomor 1, April 2023
- Jurnal Manajemen Volume 11 No 1, Januari-Juni 2021  
 e-ISSN 2627-7872/2088-8554  
<https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JFB/article/view/2266/1861>
- Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisatafebruari 2022, Vol. 2(No. 1): Hal271-283  
<https://jurnal.unka.ac.id/index.php/fisip/article/view/731/pdf>  
<https://Www.Bankmandiri.Co.Id/Profil-Perusahaan>  
<https://Www.Bastunkmandiri.Co.Id/Profil-Perusahaan>
- Sugiyono.(2019) Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research And Development/R&D).Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- <https://Ejournal.Unhi.Ac.Id/Index.Php/Widyaamrita/Article/View/1777/1115>