

## Hubungan antara tingkat kepentingan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan teller kasus bank BUKOPIN cabang pembantu Kebon Sirih

Zulham, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=95837&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam perjalanan bisnis perbankan pengumpulan dana pihak ketiga merupakan aspek yang sangat penting karena tanpa adanya dana pihak ketiga bank tidak akan mampu melakukan ekspansi usaha kredit mereka. Disamping itu keberadaan dana pihak ketiga akan memperkuat posisi struktur modal. Dalam rangka penghimpunan dana pihak ketiga inilah peran kualitas pelayanan perbankan terhadap nasabah-nasabahnya menjadi aspek yang sangat penting.

Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan bank terhadap nasabahnya dalam rangka menjawab tantangan dalam persaingan dewasa ini maka bank harus selalu mampu mengukur sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang mereka berikan, dan tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan yang telah diberikan. Pengukuran-pengukuran ini perlu dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah dan pengaruhnya terhadap kepentingan dan kepuasan nasabah. Disamping itu pengukuran ini juga dipergunakan untuk menjaga konsistensi pelayanan yang sudah ada.

Dari Analisis Kuadran didapat bahwa Bank Bukopin masih mempunyai beberapa masalah yang menjadi prioritas utama untuk dibenahi. Hal ini dapat dilihat pada kuadran A yang merupakan sesuatu yang dianggap penting oleh nasabah akan tetapi tidak atau belum memuaskan bagi nasabah.

Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) adalah ada hubungan antara kepentingan dan kepuasan nasabah atas pelayanan teller. Sementara Hipotesis nihil ( $H_o$ ) adalah tidak ada hubungan antara kepentingan dan kepuasan nasabah atas pelayanan teller. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan keseluruhan pelayanan, sedangkan variabel bebas adalah tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 99 orang yang diambil secara acak dari total nasabah Bank Bukopin Cabang Kebon Sirih.

Nilai rata-rata tingkat kepentingan dari jumlah 99 responden adalah 3,7 dan standar deviasinya 0,1696 dimana nilai ini termasuk dalam kategori kepentingan "penting". Nilai rata-rata tingkat kepuasan dari jumlah 99 responden adalah 3,6 dan standar deviasinya 0,2264 dimana nilai ini termasuk dalam kategori kepuasan "puas".

Nilai koefisien korelasi berganda menunjukkan derajat hubungan antara kepentingan nasabah ( $X_1$ ) dan kepuasan nasabah ( $X_2$ ) dengan kepuasan keseluruhan pelayanan teller ( $Y$ ). Dari output SPSS diketahui bahwa koefisien korelasi berganda ( $R$ ) = 0,622. Angka ini menunjukkan hubungan positif yang cukup erat antara kepentingan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan teller. Sedangkan nilai  $p = 0,000$  pada taraf signifikansi 5 %, maka apabila  $p < 0,05$  (5 %) maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Karena  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka nilai korelasi berganda sangat signifikan.

In the banking business, collecting the third party's fund is very important, because without third party's fund bank can not expand their credit. On the other hand the existence of the third party's fund will strengthen the capital structure position. In collecting the third party's fund, the quality of banking service to its clients is also very important.

Considering the importance of taking care of the quality bank service to its client in order to answer the competition faced today bank have always to measure how good the quality of service they give, and the client's satisfaction level of the service which have been given. This measurement required to evaluate how far the quality of service level have been given to client and its influence to importance and client's satisfaction. Beside that this measurement also used to take care of the service consistency.

From Quadrant Analysis, Bank Bukopin still has some problem that is priority to be solved. This matter can be seen at quadrant A representing something important to client but not yet satisfied them.

Alternative hypothesis ( $H_1$ ) there is relation between importance and client's satisfaction, and the teller service. Meanwhile nul Hypothesis ( $H_0$ ) there is no relation between importance and client's satisfaction to the teller service. Dependent variable in this research is overall satisfaction of service, while independent variable is importance level and client's satisfaction level. Number population in this research is 99 taken randomly from client of Bank Bukopin Capem Kebon Sirih.

Average value of the importance level from 99 respondent is 3,7 and standard deviation is 0,1696 where this value in importance category is "important". Average value in the satisfaction level from amount 99 respondent 3,6 and standard deviation is 0,2264 where this value in satisfaction category is "satisfied".

Correlation coefficient value show the degree of relation between client's importance ( $X_1$ ) And client's satisfaction ( $X_2$ ) with overall satisfaction of teller service ( $Y$ ). From SPSS output known that multiple correlation coefficient ( $R$ )=0,622\_ This number shows the positive and significant relation between client's importance and client's satisfaction to quality of teller service. While value of  $p=0.000$  at significance level 5 %; than if  $p<0,05$  (5 %),  $H_0$  refused and  $H_a$  accepted. Because  $H_0$  refused and  $H_a$  accepted than multiple correlation is very significant.