

# Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Survey Pada Nasabah Bank Bjb Kantor Cabang Leuwiliang Bogor)

*The role of Customer Service, Teller in Customer Satisfaction*

401

Zuziana Zesaria Evalin, Iswandi dan M Noorman

<sup>123</sup>Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan Bogor

Email :

Submitted:  
MARET 2021

Accepted:  
JUNI 2021

## ABSTRACT

*The principal problem of this study is Whether the role performance of customer service will increase customer satisfaction at Bank BJB Leuwiliang Bogor District? 1) what Is the role of the performance of the teller will increase customer satisfaction at Bank BJB Leuwiliang Bogor District? 2)what Is the role of the performance of the customer service and tellers to improve customer satisfaction of Bank BJB Leuwiliang Bogor District? .*

*The purpose of this study, namely: 1) To find out whether the role performance of customer service will increase customer satisfaction at Bank BJB Leuwiliang Bogor Regency. 2)To find out whether the role performance of the teller will increase customer satisfaction at Bank BJB Leuwiliang Bogor Regency. 3)To find out whether the role performance of customer service and teller will increase customer satisfaction at Bank BJB Leuwiliang Bogor. This research use approach of kualitatif, and the analysis used is multiple linear regression . The sampling technique used is by distributing questionnaires to 100 customers of BJB Leuwiliang with the hope of answers the results of the questionnaires the customer can determine the performance of the customer service and tellers to improve customer satisfaction BJB Leuwiliang.*

*Based on the results of this study, prove that the value R of 0.797 indicates the relationship between the variables of role performance of customer service and teller to the satisfaction of the customer is significant , the Variable Role Performance of Customer Service to the Satisfaction of the Customer Based on the results of testing for X1, i.e., the Role Performance of Customer Service obtained t count value that is 4.147, which means  $t \text{ count} > t \text{ table}$  ( $4.147 > 2.01174$ ) . And  $\text{sig } t < 0.05$  ( $0.00 < 0.05$ ). Then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  accepted, so it can be concluded that the partial variables Role Performance of Customer service have a significant influence on the variable Customer Satisfaction. Variable Role Performance of the Teller to the Satisfaction of the Customer Based on the results of testing for X2, i.e., the Role Performance of the Teller obtained by value t calculate namely 3.242 which means  $t \text{ count} > t \text{ table}$  ( $3.242 > 2.01174$ ). And  $\text{sig } t < 0.05$  ( $0.002 < 0.05$ ). Then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  accepted, so it can be concluded that the partial variables Role of the Performance of the Teller has a significant influence on the variable Customer Satisfaction.*

**Keywords :** Customer Service, Tellers, Customer Satisfaction

## ABSTRAK

Pokok permasalahan penelitian ini adalah Apakah peran kinerja customer service akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Leuwiliang Kabupaten Bogor? 1) Apakah peran kinerja teller akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Leuwiliang Kabupaten Bogor? 2)Apakah peran kinerja customer service dan teller meningkatkan kepuasan nasabah Bank BJB Leuwiliang Kabupaten Bogor? .

**JIMKES**

Jurnal Ilmiah Manajemen  
Kesatuan  
Vol. 9 No. 2, 2021  
pp. 401-416  
IBI Kesatuan  
ISSN 2337 – 7860  
E-ISSN 2721 – 169X  
DOI: 10.37641/jimkes.v9i2.767

Tujuan penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui apakah peran kinerja customer service akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Leuwiliang Kabupaten Bogor. 2) Untuk mengetahui apakah peran kinerja teller akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Leuwiliang Kabupaten Bogor. 3) Untuk mengetahui apakah peran kinerja customer service dan teller akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Leuwiliang Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dan analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Teknik sampling yang digunakan adalah dengan membagikan kuisioner kepada 100 nasabah BJB Leuwiliang dengan harapan jawaban hasil kuisioner nasabah dapat mengetahui kinerja customer service dan teller untuk meningkatkan kepuasan nasabah BJB Leuwiliang.

Berdasarkan hasil penelitian ini, membuktikan bahwa nilai R sebesar 0,797 menunjukkan hubungan antara variabel peran kinerja customer service dan teller terhadap kepuasan nasabah adalah signifikan, Variable Peran Kinerja Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan hasil pengujian untuk X1 yaitu Peran Kinerja Customer Service diperoleh nilai t hitung yaitu 4.147 yang artinya t hitung > t tabel ( $4.147 > 2.01174$ ). Dan nilai sig t < 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Peran Kinerja Customer service mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Variabel Peran Kinerja Teller terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan hasil pengujian untuk X2 yaitu Peran Kinerja Teller diperoleh nilai t hitung yaitu 3.242 yang artinya t hitung > t tabel ( $3.242 > 2.01174$ ). Dan nilai sig t < 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ). Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Peran Kinerja Teller mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

**Kata Kunci :** Customer Service, Teller, Kepuasan Nasabah

## **PENDAHULUAN**

Pada dinamika kegiatan suatu perekonomian, eksistensi sector perbankan memiliki peran yang sangat vital dan strategis. Mengingat peran sector perbankan yang amat vital dan strategi, menuntut pemerintahan dan Bank Indonesia terus melakukan berbagai upaya untuk membenahi sektor perbankan. Bank sebagai institusi bisnis yang nyata hidup, tidak dapat dilepaskan dari masalah tersebut. Apalagi bila dikaitkan dengan peran yang di emban perbankan dalam konteks kegiatan perekonomian.

Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan mendorong industri perbankan untuk cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat di sekitarnya. Hal tersebut ditandai dengan semakin maraknya ekspansi dari bank-bank asing yang mencoba masuk ke pasar perbankan di Indonesia. Industri perbankan saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas yang memudahkan nasabah tersebut dalam melakukan transaksi keuangan.

Persaingan yang semakin sengit dalam dunia perekonomian, membuat para pelaku ekonomi mencari cara untuk menerapkan strategi yang manjur dan bertahan lama agar mendatangkan profit yang tinggi bagi organisasi ataupun perusahaan mereka, salah satu konsep yang dapat diterapkan oleh pelaku ekonomi adalah bagaimana mengelola dan meningkatkan sumber daya manusia yang mereka miliki.

Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Dalam kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang

diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka keputusan atau ketidakpuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk sikap, evaluasi yang menyeluruh dalam jangka panjang yang menunjukkan ukuran loyalitas tertentu, suatu perusahaan berhasil memberikan pelayanan yang bermutu maka akan menimbulkan nilai pelayanan yang tinggi sehingga berdampak terhadap loyalitas kinerja yang didasarkan kepada standar operasional prosedur yang disepakati bersama.

Setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Kepuasan pelanggan atau nasabah akan terpenuhi bila mereka memperoleh apa yang menjadi harapan mereka. Mereka juga menginginkan agar keluhan mereka, dapat didengar dan ditangani sesegera mungkin secara profesional. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan nasabah yang mempunyai tujuan memberikan informasi mengenai produk dan jasa yang dipasarkan serta membantu nasabah yang mengalami kesulitan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan yang lebih dari yang diharapkan akan mewujudkan kepuasan konsumen. Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dibagi menjadi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, responsiveness, reliability, empathy, dan assurance secara signifikan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen, selain itu juga hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen juga menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Disamping kualitas pelayanan faktor lainnya yang tidak kalah penting dalam menentukan kepuasan adalah nilai pelanggan. Kepuasan konsumen akan terwujud jika persepsi akan nilai yang diperoleh lebih dari pengorbanan yang dilakukan. Hubungan antara nilai pelanggan, kepuasan, dan loyalitas menunjukkan bahwa nilai pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, hubungan antara dimensi kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan 3 kepuasan menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan nilai pelanggan secara signifikan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen.

Bank sebagai salah satu sektor jasa layanan keuangan, kinerjanya akan sangat bergantung pada baik atau buruknya layanan secara keseluruhan kepada para nasabahnya hal itu juga dapat membuktikan bahwa dalam persaingan yang terjadi tidak hanya didasarkan pada peningkatan kualitas dari suatu produk perbankan saja tetapi saat ini lebih condong untuk memasukkan unsur pencapaian kepuasan dan terwujud. Nasabah dalam memilih bank yang menjadi tempat ia menyalurkan transaksinya tentu mempunyai tuntutan dan kebutuhan tertentu.

Tujuan dari Bank yang utama adalah bagaimana membuat nasabah mereka loyal/setia kepada bank. Tugas dan kewajiban di dunia perbankan saat ini tidaklah ringan mereka dihadapkan pada tuntutan tidak hanya membuat para nasabah tertarik, namun juga menjadi sumber laba rugi bagi nasabah. Loyalitas adalah sikap dari nasabah dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk dan jasa dari suatu perusahaan.

Semakin baiknya layanan dari suatu bank, maka akan semakin relatif lebih mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah untuk menyimpan dana atau mengajukan pinjaman pada bank tersebut. Hal tersebut membuktikan bahwa persaingan yang terjadi tidak hanya didasarkan pada peningkatan kualitas dari suatu produk perbankan saja tetapi saat ini lebih kepada unsur pencapaian kepuasan dan terwujudnya loyalitas

Bank BJB sebagai salah satu bank mediator antar pihak yang mempunyai dana dan pihak yang membutuhkan dana, memiliki berbagai jenis produk dan layanan kredit yaitu untuk

kegiatan penghimpunan dana seperti Giro, Tabungan, dan Deposito, Sedangkan untuk penyaluran dana ada juga berbagai jenis.

Pada dasarnya Bank BJB sudah sejak berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan dan *service excellence* atau pelayanan prima. Pemenuhan tuntutan oleh bank lain merupakan salah satu potensi pesaing yang harus dicermati apabila sebuah bank tidak ingin kehilangan nasabahnya.

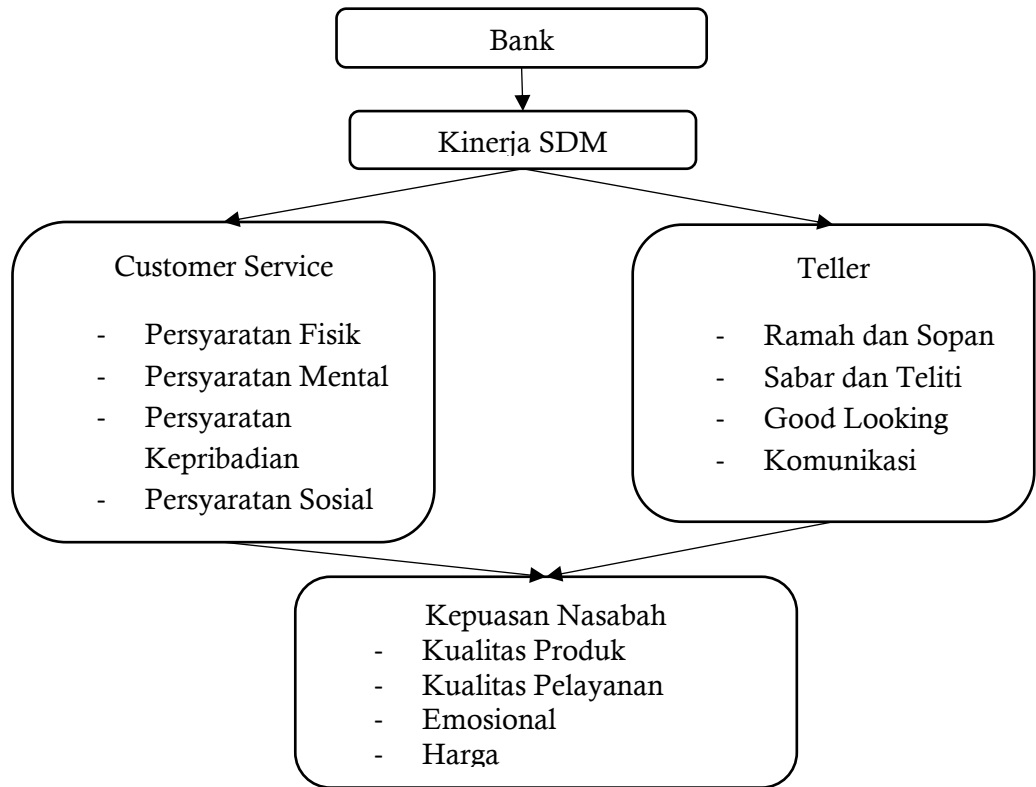
Berdasarkan Latar Belakang Yang telah diuraikan di atas maka penulis akan menetapkan masalah yaitu :

1. Apakah peran kinerja customer service akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Leuwiliang Kabupaten Bogor?
2. Apakah peran kinerja teller akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Leuwiliang Kabupaten Bogor?
3. Apakah peran kinerja customer service dan teller meningkatkan kepuasan nasabah Bank BJB Leuwiliang Kabupaten Bogor?

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dari dilakukan penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui apakah peran kinerja customer service akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Leuwiliang Kabupaten Bogor. (2) Untuk mengetahui apakah peran kinerja teller akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Leuwiliang Kabupaten Bogor. (3) Untuk mengetahui apakah peran kinerja customer service dan teller akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Leuwiliang Bogor.

**Kerangka Pemikiran Teoritis**

Menurut Sugiyono (2013;128) Kerangka Pemikiran adalah menjelaskan secara teoritis pertautan antara variable yang di teliti. Jadi secara teoriti perlu di jelaskan hubungan antara variable independen dan variable dependen, pertautan antara variable tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk hubungan antara variable penelitian.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh gambaran lebih jauh mengenai variabel penelitian yaitu kinerja customer service, kinerja teller dan kepuasan nasabah serta kemudian menguji hipotesis mengenai Analisis peran kinerja Customer service dan teller terhadap kepuasan nasabah Metode penelitian ini menggunakan survey yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Karlinger, 1993) dalam Sugiyono (2018;6), survey yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan),tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan mengedarkan kuisioner,wawancara dan lain sebagainya.

**Operasionalisasi Variabel.** Operasionalisasi variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Disamping itu, operasionalisasi variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat.

**Populasi dan Sampel.** Sample adalah bagian dari populasi yang hendak di teliti , Sample yang di ambil adalah Nasabah Bank BJB Leuwiliang Bogor. Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan dasar menurut Arikunto (2013:174) yang menyatakan bahwa : “ Apabila populasi kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua populasi untuk dijadikan sampel sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika populasinya besar diatas 100 orang maka diambil 10-15 % atau 15-20% atau lebih dari itu”. Jadi peneliti membagikan kuisioner ke 100 nasabah dengan 20 pertanyaan ke nasabah bank BJB. Penentuan ukuran sampel responden dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2009;78)

$$n = \frac{N}{1 + N_e^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = Persen kelonggaran ketidakpastian dengan tingkat kesalahan 10%

**Jenis dan Sumber Data.** Jenis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah data Kualitatif merupakan tampilan kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti yang tersirat dalam dokumen. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer.

### **Metode Pengumpulan Data**

#### 1. Metode Kepustakaan

Teknik yang digunakan peneliti teknik kepustakaan yaitu dengan mencari referensi dari buku-buku yang berkaitan dengan customer service,teller dan kepuasan nasabah.

#### 2. Wawancara atau Interview

Wawancara atau interview merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan responden, sama seperti penggunaan daftar pertanyaan (Suharsimi, 2006:155). Interview menggunakan alat pemandu, dimana pertanyaan pada kuesioner tersusun sedemikian rupa menurut urutan dan penggolongan data yang diperlukan. Interview ini dipergunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari responden, yaitu yang berkaitan dengan kepuasan nasabah terhadap kinerja Customer Service dan Teller.

#### 3. Angket atau Questioner

Langkah-langkah yang ditempuh dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut: 1) Membuat item pertanyaan angket yang terdiri atas indikator variable kepuasan nasabah terhadap peran kinerja Customer Service dan Teller. 2) Menentukan skor pilihan jawaban,

yaitu skor tertinggi dengan nilai 5 dan skor terendah dengan nilai 1. Skor 5 untuk jawaban responden "Sangat Setuju" Skor 4 untuk jawaban responden "Setuju" Skor 3 untuk jawaban responden "Netral" Skor 2 untuk jawaban responden "Kurang Setuju". Skor 1 untuk jawaban responden "Tidak Setuju"

**Teknik Pengukuran Data.** Teknik pengukuran data yang peneliti gunakan adalah Skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2016;93) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenan social. Dan Pengukuran ini dapat dilakukan dengan memberikan skala pada masing-masing point jawaban sebagai berikut :

1. SS adalah Jawaban Sangat Setuju diberi skor 5
2. S adalah jawaban Setuju diberi skor 4
3. CS adalah jawaban Cukup Setuju diberi skor 3
4. TS adalah jawaban Tidak Setuju diberi skor 2
5. STS adalah jawaban Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

**Teknik Analisis Data.** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, yaitu penelitian dengan data kuantitatif yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Peneliti menggunakan Kuisisioner untuk mengumpulkan data primer. Peneliti juga melakukan uji validitas dan uji realibilitas terhadap kuisisioner untuk menguji apakah valid dan reliable.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Gambaran Umum Responden

Penelitian mengenai Analisis Peran Kinerja Customer Service dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah yang dilakukan di Bank BJB Leuwiliang Bogor dengan membagikan kuesioner.

Dari hasil analisis mengenai profil responden maka diperoleh data dari penyebaran kuesioner terhadap 50 orang nasabah di Bank BJB. Hasil yang diperoleh berdasarkan kuesioner yang di ajukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki – Laki	21	42%
2	Perempuan	29	58%
	Jumlah	50	100%

(Sumber : Data diolah 2020)

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada jenis kelamin laki-laki. Responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 58% atau 29 responden. Responden laki-laki sebanyak 42% atau 21 responden.

**Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	17	1	2%
2	19	2	4%
3	20	3	6%
4	21	3	6%
5	22	3	6%
6	23	2	4%

7	25	1	2%
8	27	4	8%
9	28	2	4%
10	29	3	6%
11	30	3	6%
12	32	1	2%
13	36	1	2%
14	37	1	2%
15	38	1	2%
16	39	1	2%
17	40	1	2%
18	42	1	2%
19	43	2	4%
20	46	1	2%
21	50	2	4%
22	51	1	2%
23	52	1	2%
24	53	1	2%
25	56	2	4%
26	57	1	2%
27	58	3	6%
28	59	1	2%
29	60	1	2%
	Jumlah	50	100%

(Sumber : Data diolah 2020)

Tabel 2 menunjukkan jumlah persentase responden berdasarkan usia, dari data di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar usia responden adalah usia 27 tahun sejumlah 4 orang (8%). Kemudian usia 20 tahun, 21 tahun, 22 tahun, 29 tahun, 30 tahun dan 58 tahun sejumlah 3 orang (6%). Usia 19 tahun, 23 tahun, 28 tahun, 43 tahun, 50 tahun, 52 tahun, 56 tahun sejumlah 2 orang (4%). Dan yang terakhir usia 17 tahun, 25 tahun, 32 tahun, 36-40 tahun, 42 tahun, 46 tahun, 51 tahun, 53 tahun, 57 tahun, 59 tahun, dan 60 tahun sejumlah 1 orang (2%)

**Tabel 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Guru	12	24%
2	Pegawai Negeri	15	30%
3	Karyawan Swasta	3	6%
4	Pelajar	12	24%
5	Wiraswasta	1	2%
6	Pensiun	1	2%
7	Lain-lain (TU, pedagang, dll)	6	12%
	Jumlah	50	100%

(Sumber : Data diolah 2020)

Tabel 3 menunjukkan jumlah persentase responden berdasarkan jenis pekerjaan. Responden dengan jenis pekerjaan sebagai guru sejumlah 12 orang (24%), responden dengan jenis pekerjaan sebagai pegawai negeri sejumlah 15 orang (30%), responden dengan jenis pekerjaan sebagai karyawan swasta sejumlah 3 orang (6%), responden dengan jenis pekerjaan sebagai pelajar sejumlah 12 orang (24%), responden dengan jenis pekerjaan sebagai wiraswasta

dan pension sejumlah 1 orang (2%) dan responden dengan jenis pekerjaan lain –lain (TU,pedagang,dll) sejumlah 6 orang (12%).

**Uji Instrumen Penelitian**

**Uji Validitas**

Dalam penelitian ini menggunakan analisis butir yaitu skor-skor total butir dipandang nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y.10 Pengujian validitas menggunakan bantuan program SPSS 25.

Hasil perhitungan r hitung kemudian dikonsultasikan dengan r tabel dengan taraf signifikan 0,05. Apabila r hitung > r tabel maka butir instrumen dapat dikatakan valid, akan tetapi jika r hitung < r tabel maka dikatakan instrumen tersebut tidak valid.

**Tabel 4. Uji Validasi**

Correlations		
		X1.1
X1.1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50
X1.2	Pearson Correlation	,493**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X1.3	Pearson Correlation	,611**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X1.4	Pearson Correlation	,508**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X1.5	Pearson Correlation	,582**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X1.6	Pearson Correlation	,588**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X1.7	Pearson Correlation	,534**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X1.8	Pearson Correlation	,355*
	Sig. (2-tailed)	0,011
	N	50
X1.9	Pearson Correlation	,486**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X1.10	Pearson Correlation	,348*
	Sig. (2-tailed)	0,013
	N	50
X1.11	Pearson Correlation	,534**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X1.12	Pearson Correlation	,516**
	Sig. (2-tailed)	0,000



	N	50
X1.13	Pearson Correlation	,506**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X1.14	Pearson Correlation	,480**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X1.15	Pearson Correlation	,656**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X1.16	Pearson Correlation	,572**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X1.17	Pearson Correlation	,462**
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	50
X1.18	Pearson Correlation	,458**
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	50
X1.19	Pearson Correlation	,454**
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	50
X1.20	Pearson Correlation	,430**
	Sig. (2-tailed)	0,002
	N	50
Total_X1	Pearson Correlation	,698**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X2.1	Pearson Correlation	,772**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X2.2	Pearson Correlation	,523**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X2.3	Pearson Correlation	,561**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X2.4	Pearson Correlation	,429**
	Sig. (2-tailed)	0,002
	N	50
X2.5	Pearson Correlation	,578**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X2.6	Pearson Correlation	,340*
	Sig. (2-tailed)	0,016
	N	50
X2.7	Pearson Correlation	,527**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50

X2.8	Pearson Correlation	,482**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X2.9	Pearson Correlation	,383**
	Sig. (2-tailed)	0,006
	N	50
X2.10	Pearson Correlation	,341*
	Sig. (2-tailed)	0,015
	N	50
X2.11	Pearson Correlation	,497**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X2.12	Pearson Correlation	,574**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X2.13	Pearson Correlation	,400**
	Sig. (2-tailed)	0,004
	N	50
X2.14	Pearson Correlation	,407**
	Sig. (2-tailed)	0,003
	N	50
X2.15	Pearson Correlation	,506**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X2.16	Pearson Correlation	,511**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X2.17	Pearson Correlation	,349*
	Sig. (2-tailed)	0,013
	N	50
X2.18	Pearson Correlation	,405**
	Sig. (2-tailed)	0,004
	N	50
X2.19	Pearson Correlation	,491**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
X2.20	Pearson Correlation	0,258
	Sig. (2-tailed)	0,071
	N	50
Total_X2	Pearson Correlation	,609**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50
Y2	Pearson Correlation	,749**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y3	Pearson Correlation	,667**

	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y4	Pearson Correlation	,539**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y5	Pearson Correlation	,552**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y6	Pearson Correlation	,544**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y7	Pearson Correlation	,724**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y8	Pearson Correlation	,539**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y9	Pearson Correlation	,635**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y10	Pearson Correlation	,531**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y11	Pearson Correlation	,657**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y12	Pearson Correlation	,517**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y13	Pearson Correlation	,681**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y14	Pearson Correlation	,601**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y15	Pearson Correlation	,753**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y16	Pearson Correlation	,485**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y17	Pearson Correlation	,531**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y18	Pearson Correlation	,594**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
Y19	Pearson Correlation	,354*
	Sig. (2-tailed)	0,012

	N	50
Y20	Pearson Correlation	,469**
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	50
Total_Y	Pearson Correlation	,789**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	50
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

Berdasarkan Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa hasil pengujian validitas indikator dari variabel X1 dan X2 dan variable Y menunjukkan valid, karena nilai sig lebih kecil dari 0,05 sehingga bahwa semua variabel penelitian telah valid. Artinya dari 20 indikator dari x1, 20 indikator dari x2 dan 20 indikator kepuasan nasabah layak digunakan.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut cukup baik. Instrumen dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan suatu variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai cronbach's Alpha > 0,60

**Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel X1**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.961	20

**Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel X2**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.964	20

**Tabel 7. Uji Reliabilitas Variabel Y**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.965	20

Dari hasil uji Reliabilitas diatas didapatkan semua nilai dari hasil variable X1,X2 dan Y menghasilkan nilai alpha cronbach diatas 0,6. Sehingga semua instrument dalam penelitian ini reliable.

Regresi Linear Berganda

Tabel 8. Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,917	5,524		1,614	,113
	Total_X2	,394	,122	,407	3,242	,002
	Total_X1	,489	,118	,520	4,147	,000

a. Dependent Variable: Total\_Y

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh persamaan regresi linear berganda yang signifikan sebagai berikut:

$$Y = 8,917 + 0,489X_1 + 0,394X_2$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa kinerja customer service dan teller memengaruhi kepuasan nasabah, nilai konstanta sebesar 8,917 menyatakan bahwa tanpa adanya pelayanan yang diberikan customer service dan teller maka kepuasan tetap dirasakan oleh nasabah sebesar nilai konstanta tersebut.

Nilai koefisien customer service dan teller sebesar 0,394 dan 0,489 menyatakan jika pelaksanaan pelayanan atau daya tanggap customer service dan teller ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan sebesar 39% dan 48%

Koefisien Determinan

Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dilakukan untuk mengetahui Kinerja Customer Service (X1), Kinerja Teller (X2), terhadap kepuasan nasabah (Y). Nilai koefisien determinasi diantara 0 sampai 1, dimana semakin mendekati angka 1 nilai koefisien determinasi maka pengaruh X terhadap Y Semakin kuat

Tabel 9. Koefisien determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,893 <sup>a</sup>	,797	,789	3,888

a. Predictors: (Constant), Total\_X1, Total\_X2

b. Dependent Variable: Total\_Y

Dari Tabel 9 di atas dapat diketahui nilai R Squarenya adalah 0,789 yang artinya diantara variable X dan Y ada pengaruh senilai 78%

Uji t

Tabel 10. Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.917	5.524		1.614	.113
	total.x1	.489	.118	.520	4.147	.000
	total.x2	.394	.122	.407	3.242	.002

a. Dependent Variable: total.y

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

1. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen
2. Jika nilai signifikan  $\leq 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen

Dari hasil uji t diatas diperoleh hasil atara

1. Variable Peran Kinerja Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah  
Berdasarkan hasil pengujian table 4.10 diatas untuk X1 yaitu Peran Kinerja Customer Service diperoleh nilai t hitung yaitu 4.147 yang artinya t hitung  $> t$  tabel ( $4.147 > 2.01174$ ). Dan nilai sig t  $< 0.05$  ( $0.00 < 0.05$ ). Maka Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Peran Kinerja Customer service mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.
2. Variabel Peran Kinerja Teller terhadap Kepuasan Nasabah  
Berdasarkan hasil pengujian pada table 4.10 di atas untuk X2 yaitu *Peran Kinerja Teller* diperoleh nilai t hitung yaitu 3.242 yang artinya t hitung  $> t$  tabel ( $3.242 > 2.01174$ ). Dan nilai sig t  $< 0.05$  ( $0.002 < 0.05$ ). Maka Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Peran Kinerja Teller mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

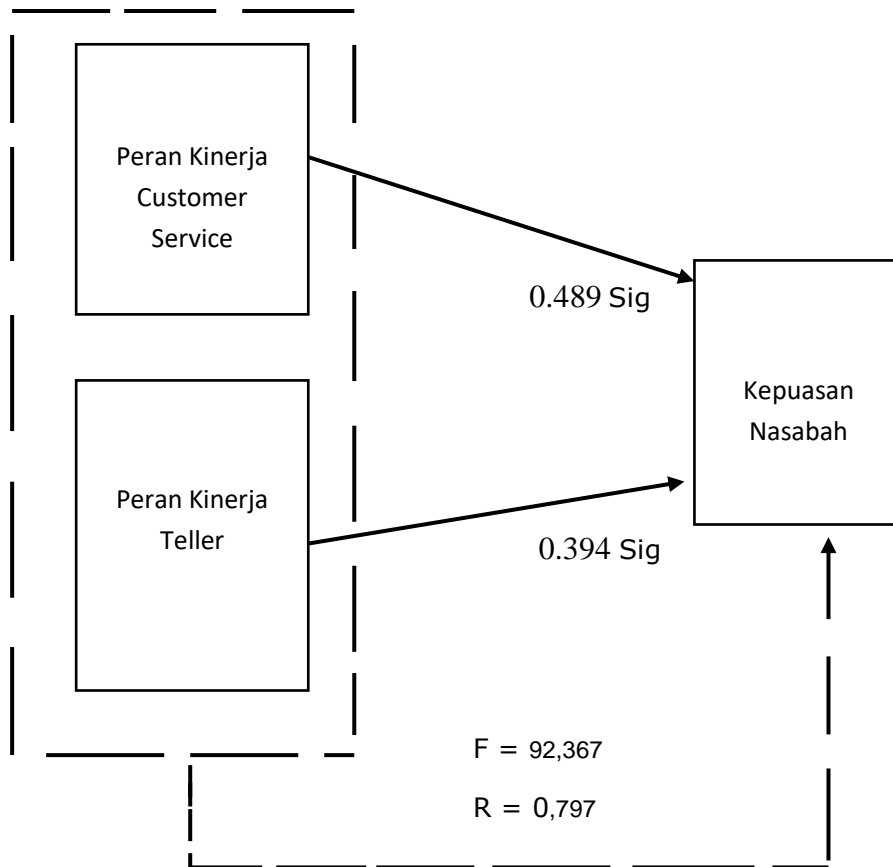
Uji f

Tabel 11. Uji f

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2792,620	2	1396,310	92,367	,000 <sup>b</sup>
	Residual	710,500	47	15,117		
	Total	3503,120	49			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X1, Total_X2						

Menurut Ghazali (2011;98) Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel independen. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.

Dari hasil uji f diatas diperoleh hasil atara variable X1 dan X2 sama-sama berada dibawah 0,05 hal ini menandakan hipotesis dapat diterima dan berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.



Gambar. 2 Hubungan Antar Variabel

Tabel 12. Hubungan Antara Variabel

Hipotesis	Hubungan	Koefisien	Signifikan
H1	Pengaruh Peran Kinerja Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah	4.147	Signifikan
H2	Pengaruh Peran Kinerja Teller terhadap Kepuasan Nasabah	3.242	Signifikan
H3	Pengaruh Peran Kinerja Customer Service dan Teller terhadap Kepuasan Nasabah	F = 92,367 R <sup>2</sup> = 0,797 (79.7%)	Signifikan

**PENUTUP**

Berdasarkan hasil-hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis peran kinerja customer service dan teller terhadap kepuasan nasabah di bank BJB Leuwiliang, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peranan Kinerja Customer Service BJB Leuwiliang dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah dikarenakan mampu berkomunikasi dengan baik dengan hasil quisioner sebesar 64,3%, mengetahui juga produk-produk bank yang dibutuhkan nasabah dengan hasil quisioner sebesar 66,1%, memahami kebutuhan nasabah dengan hasil quisioner sebesar

- 67,9%, serta memberikan waktu yang cukup dalam menangani nasabah dengan hasil quisioner sebesar 67,9% dan mampu menangani proses rekonsiliasi dengan hasil quisioner sebesar 67,9%. Dari hasil Uji secara parsial juga dapat disimpulkan bahwa variabel Peran Kinerja Customer service mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.
2. Peranan Kinerja Teller BJB Leuwiliang dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah dikarenakan dalam melayani nasabah tidak diskriminatif dengan hasil quisioner sebesar 73,2%, memberikan informasi yang terkini dan mudah dimengerti dengan hasil quisioner sebesar 67,9%, memberi jawaban pertanyaan dan permasalahan nasabah dengan baik dengan hasil quisioner sebesar 71,4%, sangat memberi waktu yang cukup dengan hasil quisioner sebesar 75%, dan dapat melakukan verifikasi sesuai system dan prosedur bank dengan hasil quisioner sebesar 67,9%. Dari hasil Uji secara parsial juga dapat disimpulkan bahwa variabel Peran Kinerja Teller mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.
  3. Dari hasil penelitian Kinerja Customer Service dan Teller di BJB Leuwiliang bahwa kinerja tersebut meningkatkan Kepuasan Nasabah karena Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) nya dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan prosedur Bank dan dari hasil uji simultan diperoleh hasil atara variable X1 dan X2 sama-sama berada dibawah 0,05 hal ini menandakan hipotesis dapat diterima dan berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
  4. Dari uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dilihat dari R Square, adalah 0,789 yang artinya diantara variable Peran Kinerja Customer Service dan Teller dan variabel Kepuasan Nasabah ada pengaruh senilai 78%

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Arikunto, S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- [2] Arikunto, S, 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Prakti*. Edisi 15, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- [3] Ghozali, I, 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Edisi 3, Universitas Diponegoro, Semarang.
- [4] Ghozali, I, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Edisi 5, Universitas Diponegoro, Semarang.
- [5] Ghozali, I, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Edisi 7, Universitas Diponegoro, Semarang.
- [6] Ikatan Bankir Indonesia, 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Edisi 1, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [7] Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi 1, ALFABETA.CV, Bandung.
- [8] Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi 3, ALFABETA.CV, Bandung.
- [9] Sugiyono, 2013, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Edisi 14, ALFABETA.CV, Bandung.
- [10] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. ALFABETA.CV, Bandung.
- [11] Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi 22, ALFABETA.CV, Bandung.
- [12] Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi 25, ALFABETA.CV, Bandung.
- [13] Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi 27, ALFABETA.CV, Bandung.