

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (DIMENSI SERVQUAL) *STAFF FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BNI SYARIAH CABANG

BENDUNGAN HILIR

Rani Aqella¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari responden, yaitu nasabah BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 orang responden yang telah selesai melakukan transaksi. Hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL): *tangible, reliability* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir sedangkan variabel *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang Bendungan Hilir. Pada uji koefisien determinasi menunjukkan terdapat pengaruh sebesar 22,5% dari variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Sedangkan sebanyak 77,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Nasabah, Bank

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY (DIMENSION SERVQUAL) STAFF
FRONT OFFICE TO THE SATISFACTION BNI SYARIAH BRANCH

BENDUNGAN HILIR

Rani Aqella²

ABSTRAK

This research is aimed to know the influence of service quality which consisting of five dimensions (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) toward customer satisfaction BNI Syariah Branch Bendungan Hilir. The data in this research is primary data that is obtained from direct source, customer BNI Syariah Branch Bendungan Hilir. Sample require in this research is about 150 respondents who had completed the transactionv in BNI Syariah Branch Bendungan Hilir The results of this research that are simultaneous influence dimensions of service quality (SERVQUAL): tangible, reliability and empathy positive and significant impact on customer satisfaction BNI Syariah Branch Bendungan Hilir while the variable responsiveness and assurance show positive effect but not significantly to satisfaction customers Bni Syariah Branch Bendungan Hilir. On the determination test, there is influence of 22,5% of the independent variables (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) on the dependent variable (consumer satisfaction). Meanwhile, a total of 77,5% is influenced by other variables and not included in the regression analysis.

Key Words : Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Costumer, Bank

²Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, H., (2012, 13 April). *Perkembangan dan Prospek Perbankan Syariah Indonesia: Tantangan Menyongsong MEA 2015*. Diunduh Desember 23, 2014. From Bank Indonesia <http://www.bi.go.id/id/ruang-media/pidato-dewan-gubernur/Documents/6bf00812e40b4d0cb140ea80239c4966PerkembanganProspekPerbankanSyariahIndonesiaMEA201.pdf>
- Astrini, R., (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Puri Cinere*. Universitas Bakrie, Jakarta.
- Bank Indonesia. (2014). *Laporan Keuangan Publikasi Bank*. Diunduh Januari 12, 2015, from Bank Indonesia : <http://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan-keuangan/bank/umum-syariah>.
- BNI Syariah. (2011). *Sejarah Singkat BNI Syariah*. Diunduh November 25, 2014, from BNI Syariah : <http://www.bnisyariah.tripod.com/profil.html>
- Daniel C. N., & Berinyuy L. I., (2010). *Using The Servqual Model to Assess Service Quality and Customer Satisfaction*. Umea School of Business, Sweden.
- Ferdian, R. (2012, 15 Mei). *10 Bank Syariah Terbaik Dalam Layanan Prima*. Diunduh 2 Feb 2015. From Majalah Infobank. <http://www.infobanknews.com/2012/05/10-bank-syariah-terbaik-dalam-pelayanan-prima/>
- Goetsch, D.L., & Davis S.B., (2010). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (6th ed.). New Jersey: Pearson Education.

- Kithcaroen, K., (2004). The Importance- Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand. *ABAC Journal, Vol 24.no.3: 20-46.*
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: Edisi Milenium*, International Edition. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- , & Armstrong, G., (2010). *Principles of Marketing Thirteenth Edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- , & K. L. Keller.(2009). *Marketing Management, 13th edition*, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Lovelock, C. J. (2008). *Service Marketing: People, Technology, Strategy. Sixth Edition*. Singapore: Prentice Hall.
- Lovenia. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*. Universitas Diponegoro, Semarang
- Malhotra, N.K., 2007. *Marketing Research: An Applied Orientation*, 5th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Meilani Budi. Indah & Karno Bagio N. ,2009.”Analisis Atribut-Atribut Lampu Hemat Energi XYZ yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Jakarta,”*Jurnal Organisasi dan Manajemen, Vol. 01: 91-121.*
- Nurfitria, L., (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kereta Argo Bromo Anggrek (Jurusan Jakarta-Surabaya) Terhadap Kepuasan Penumpang [Skripsi]*. Jakarta: Jurusan Manajemen, Universitas Bakrie.
- Parasuraman, A., Zeithml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *The Journal of Marketing. Vol.49, no.4, 41-50*

- ., (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol.64, no.1, 12-40
- Putri. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Website E-Commerce www.bhineka.com*. Universitas Bakrie: Jakarta
- Sanova, H., (2010). *Pengaruh Brand Sponsorship Kegiatan Olahraga terhadap Brand Awareness Djarum Super PT.Djarum [Skripsi]*. Jakarta: Jurusan Manajemen, Universitas Bakrie.
- Sekaran, U., (2003). *Metode penelitian untuk bisnis* (Kwon Men Yon, Penerjemah). Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U. dan Roger B., 2010. *Research Methods for Business*, 5th edition. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat
- Wiranata, A.G., (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Bandara Ngurah Rai [Skripsi]*. Jakarta: Jurusan Manajemen, Universitas Bakrie.
- Yuliani dan Bagio N. 2009. Analisis Tentang Faktor-Faktor yang Dianggap Sudah Bisa Memenuhi Kebutuhan Pengguna Handphone XYZ Berdasarkan Segmentasi Pekerjaan, *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Vol. 01: 11-20.
- Zikmund, G. W. 2003. *Business Research Method*, 7th Edition. South Western: Thomson
- Umar, Dr. H., (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.