

PENGARUH KINERJA KARYAWAN *FRONTLINER* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan
Sudirman Unit Klandasan)

Safirda Rahmani^{*1}, Prihatiningsih², Totok Ismawanto³

¹Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

²Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

³Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

safirda71@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out whether there is simultaneous support between frontliner employee performance and service quality on credit satisfaction, is there a partial increase between frontliner employee performance on customer satisfaction, and is there a significant relationship between service quality and sales guarantee. This study uses a sample of 100 samples obtained from primary data while the primary data obtained directly from the answers that were asked to use a questionnaire. For analysis and testing carried out with the help of SPSS 20 computer program software. Based on the F hypothesis test that has been done it can be known that frontliner employee performance and service quality simultaneously has a significant effect on customer satisfaction because the calculated F value is greater than F table, which is 4.582. Based on the t partial test that has been done, it can be known that the performance of frontliner employees partially has a significant effect on customer satisfaction because t count is greater than t table, which is 2,398. Service quality partially has a significant effect on customer satisfaction because t count is greater than t table, which is 1.992.

Keywords: Perfomance of Frontliner Employees, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara simultan antara kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, apakah ada pengaruh secara parsial antara kinerja karyawan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah, dan apakah ada pengaruh signifika secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 sampel yang diperoleh dari data primer dimana data primer tersebut didapatkan langsung dari jawaban nasabah menggunakan kuesioner. Untuk analisis dan pengujian dilakukan dengan bantuan perangkat lunak program komputer SPSS 20. Berdasarkan uji hipotesis F yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel, yaitu sebesar 4,582. Berdasarkan uji parsial t yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kinerja karyawan *frontliner* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena t hitung lebih besar dari t tabel, yaitu 2,398. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena t hitung lebih besar dari t tabel, yaitu 1,992.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan *Frontliner*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Kepuasan nasabah memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan pada suatu sektor perbankan. Kualitas pelayanan adalah suatu tingkatan pengukuran nasabah mengenai produk, jasa, dan lingkungan yang memenuhi bahkan melampaui harapan nasabah. As ad dalam Ansory dan Indrasari (2018:208) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan kinerja karyawan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan nama perusahaan dan dapat memajukan perusahaan tersebut. Dalam suatu sektor perbankan, kinerja karyawan sangat diutamakan karena semakin baik kinerja karyawan suatu bank, maka diharapkan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah kepada bank tersebut.

Beberapa nasabah disetiap bank ada yang merasa kecewa karena dalam melayani nasabah tidak terlalu memuaskan. Dikutip dari berita online faktualnews.com tentang nasabah mengancam akan melaporkan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Jombang ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI). Nasabah tersebut merasa dirugikan karena komplain yang disampaikan tak digubris pihak bank. Selain itu, dari pengamatan secara langsung pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan ternyata kepuasan nasabah yang diharapkan juga belum sepenuhnya tercapai karena faktor permasalahan atau hambatan yang timbul dari karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.

Terdapat juga dari berbagai penelitian terdahulu terkait dengan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah ataupun pelanggan. Pertama adalah penelitian dari Karyono dan Parman (2016) dengan kesimpulan hasil penelitian adalah variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Kantor Kas Universitas Majalengka, sedangkan penelitian dari Herman dan Tobing (2017) dengan kesimpulan hasil penelitian kualitas pelayanan tidak mempengaruhi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan KTP-El di Kecamatan Batam Kota.

1.2. Rumusan Masalah

- 1.) Bagaimana pengaruh variabel kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan?
- 2.) Bagaimana pengaruh variabel kinerja karyawan *frontliner* secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan?
- 3.) Bagaimana pengaruh variabel kualitas pelayanan *frontliner* secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.) Untuk mengetahui variabel kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.
- 2.) Untuk mengetahui variabel kinerja karyawan *frontliner* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.

- 3.) Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.

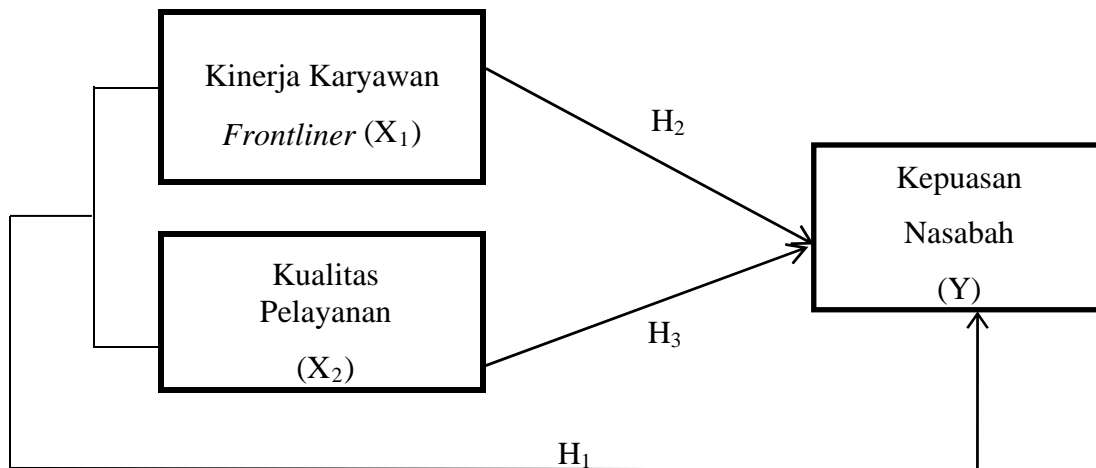
1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian dari Santi Budi Utami (2013) adalah; terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.

Penelitian dari Otong Karyono dan Memen Parman (2016) adalah; kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian dari Dwi Agung (2014) adalah; terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.

1.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Utomo (2009), Agung (2014), Puspitasari (2018)

1.6. Hipotesis Penelitian

1. H₁ : Kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.
2. H₂ : Kinerja karyawan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.
3. H₃ : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.

2. Metodologi

2.1. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Metode yang dipakai dalam penelitian ini berupa langkah kerja serta rangkaian kegiatan sebagai berikut:

2.2. Metode Analisis Data

Penelitian ini diawali dengan tinjauan pustaka serta pengumpulan data sekunder berupa data mengenai gambaran perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan dan penelitian terdahulu yang diperoleh dari internet yang relevan dengan judul penelitian. Selain itu informasi juga didapat dari buku-buku karya ilmiah dan buku-buku lain yang ada di perpustakaan yang berhubungan dengan permasalahan sesuai judul Tugas Akhir. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari kuesioner yang disebar kepada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Teknik analisis data yang digunakan adalah; uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah; uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas. Analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Koefisien yang digunakan adalah koefisien determinasi (R^2). Terdapat 2 (dua) metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu; observasi (pengamatan) dan kuesioner atau angket. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji signifikansi simultan (uji statistik F) dan uji signifikansi parameter individual (uji statistik t).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Teknik Analisis Data

3.1.1 Uji Validitas

1. Kinerja Karyawan *Frontliner*

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan *Frontliner*

Pernyataan	Nilai Koefisien r tabel	Nilai Koefisien r hitung	Keterangan
1	0,197	0,598**	Valid
2	0,197	0,726**	Valid
3	0,197	0,822**	Valid
4	0,197	0,811**	Valid
5	0,197	0,754**	Valid
6	0,197	0,817**	Valid
7	0,197	0,779**	Valid
8	0,197	0,307**	Valid

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel 0,197 dengan nilai tertinggi pada pernyataan 3 sebesar 0,822 dan nilai terendah pada pernyataan 8 sebesar 0,307.

2. Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	Nilai Koefisien r tabel	Nilai Koefisien r hitung	Keterangan
1	0,197	0,509**	Valid
2	0,197	0,464**	Valid
3	0,197	0,617**	Valid
4	0,197	0,717**	Valid
5	0,197	0,725**	Valid
6	0,197	0,754**	Valid
7	0,197	0,714**	Valid
8	0,197	0,744**	Valid

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung > dari 0,197 dengan nilai tertinggi pada pernyataan 6 sebesar 0,754 dan nilai terendah pada pernyataan 2 sebesar 0,464.

3. Kepuasan Nasabah

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Pernyataan	Nilai Koefisien r tabel	Nilai Koefisien r hitung	Keterangan
1	0,197	0,332**	Valid
2	0,197	0,362**	Valid
3	0,197	0,640**	Valid
4	0,197	0,739**	Valid
5	0,197	0,726**	Valid
6	0,197	0,695**	Valid
7	0,197	0,676**	Valid
8	0,197	0,644**	Valid

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel 0,197 dengan nilai tertinggi pada pernyataan 4 sebesar 0,739 dan nilai terendah pada pernyataan 1 sebesar 0,332.

3.1.2 Uji Reliabilitas

1. Kinerja Karyawan *Frontliner*

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan *Frontliner*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.834	.854	8

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0,834. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal apabila nilai dari *cronbach's alpha* lebih besar daripada 0,70. Sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > 0,70.

2. Kualitas Pelayanan

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.812	.847	9

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0,812. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal apabila nilai dari *cronbach's alpha* lebih besar daripada 0,70. Sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > 0,70.

3. Kepuasan Nasabah

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.735	.833	9

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0,735. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal apabila nilai dari *cronbach's alpha* lebih besar daripada 0,70. Sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > 0,70.

3.1.3 Uji Normalitas

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
	Mean	0E-7
Normal Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1.80861421
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.082
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		.945
Asymp. Sig. (2-tailed)		.334

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa besar nilai Kolmogorov Smirnov adalah 0,945 dan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) adalah 0,334. Seperti yang sudah diketahui suatu data dikatakan normal apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

3.2 Uji Asumsi Klasik

3.2.1 Uji Multikolonieritas

Tabel 8. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	13.386	1.920		6.971	.000		
1 Kinerja Karyawan	.218	.104	.287	2.088	.039	.283	3.531
Kualitas Pelayanan	.354	.112	.434	3.163	.002	.283	3.531

Hasil perhitungan nilai *Tolerance* juga menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen. Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

3.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.966	1.291		3.072	.003
1 Kinerja Karyawan	-.042	.070	-.113	-.603	.548
Kualitas Pelayanan	-.042	.075	-.104	-.555	.580

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Kinerja Karyawan (X_1) sebesar 0,548 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada variabel Kinerja Karyawan (X_1). Nilai signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,580 lebih besar dari 0,05 yang berarti pada variabel Kualitas Pelayanan juga tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.3 Analisis Linear Berganda

Tabel 10. Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13.386	1.920		6.971	.000
1 Kinerja Karyawan	.218	.104	.287	2.088	.039
Kualitas Pelayanan	.354	.112	.434	3.163	.002

$$Y = 13,386 + 0,218X_1 + 0,354X_2 + e$$

Persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai konstan positif menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel independen, yaitu kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan dengan variabel dependen, yaitu Kepuasan Nasabah. Apabila variabel independen kinerja

karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan bernilai 0 maka variabel dependen yaitu kepuasan nasabah bernilai 13,386.

Variabel kinerja karyawan *frontliner* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,218. Sehingga apabila setiap ada penambahan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat menjadi 13,604 dengan asumsi X_1 bernilai 0.

Variabel kualitas pelayanan juga mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,354. Sehingga apabila setiap ada penambahan satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat menjadi 13,740 dengan asumsi X_2 bernilai 0.

3.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 ^a	.482	.471	1.827

Diketahui bahwa besarnya adjusted R^2 adalah 0,471, hal ini berarti 47,1% variasi Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variasi dari ke dua variabel independen kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya (100% - 47,1% = 52,9%) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model. *Standar Error of the Estimate* (SEE) sebesar 1,827. Semakin kecil nilai SEE akan membuat model regresi semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

3.5 Uji Hipotesis

3.5.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Tabel 1. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	301.153	2	150.576	45.103	.000 ^b
Residual	323.837	97	3.339		
Total	624.990	99			

Secara simultan variabel kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil uji signifikansi simultan (uji statistik F) yang telah dilakukan bahwa nilai F hitung yang diperoleh sebesar 45,103. Seperti yang diketahui nilai F tabel dengan jumlah $n = 100$ dan $df = 2$ sebesar 3,09. Jadi, F hitung $45,103 > F$ tabel 3,09 dan nilai signifikansinya diperoleh sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05.

3.5.2 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Tabel 2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13.386	1.920		6.971	.000
1 Kinerja Karyawan	.218	.104	.287	2.088	.039
Kualitas Pelayanan	.354	.112	.434	3.163	.002

Nilai t hitung pada variabel kinerja karyawan (X_1) sebesar 2,088. Telah diketahui bahwa nilai t tabel dengan jumlah $n = 100$ sebesar 1,984. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kinerja Karyawan *Frontliner* (X_1) mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Jika dilihat dari nilai signifikansinya diperoleh sebesar 0,039 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dinyatakan adanya pengaruh signifikan secara parsial antara variabel Kinerja Karyawan *Frontliner* (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan (X_2) 3,163. Telah diketahui bahwa nilai t tabel dengan jumlah $n = 100$ sebesar 1,984. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y). Jika dilihat pula dari nilai signifikansinya diperoleh nilai sebesar 0,002 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang berarti adanya pengaruh signifikan secara parsial antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah.

4. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan atau tujuan, maka kesimpulannya adalah baik secara simultan maupun parsial variabel kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji yang telah dilakukan dengan data yang bersumber dari data primer yang telah diolah diketahui bahwa variabel kinerja karyawan *frontliner* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.
2. Berdasarkan uji yang telah dilakukan dengan data yang bersumber dari data primer yang telah diolah diketahui variabel kinerja karyawan *frontliner* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.
3. Berdasarkan uji yang telah dilakukan dengan data yang bersumber dari data primer yang telah diolah diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.

5. Saran

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel independen lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah seperti kualitas produk, harga, fasilitas, loyalitas nasabah, citra merek, suku bunga, dan nilai bagi nasabah serta menambahkan objek penelitian dengan menggunakan perusahaan yang berbeda.

6. Ucapan Terimakasih

Terimakasih kami sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, serta hidayat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ir. Supriyadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Semarang.
3. Ramli, S.E. M. M, selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan.
4. Siti Arbainah, S.E., M. M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang.
5. Jati Handayani, S.E., MSI, selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Semarang.

6. Prihatiningsih, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Drs. Totok Ismawanto, MM.Pd, selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Balikpapan sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Para dosen pengajar Program Studi Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negara Semarang dan Politeknik Negeri Balikpapan atas segala ilmu dan bimbingan yang sangat bermanfaat.
9. Seluruh pihak lainnya yang telah membantu dalam proses Tugas Akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan benar dan tepat waktu.

Daftar Pustaka

- Agung, Dwi. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubbasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro*. Tesis. Surakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
- Ansory, H. Al Fadjar dkk. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Arifin, Z. 2017. Keluhan diacuhkan, Nasabahancam Laporkan BRI Cabang Jombang ke OJK, BI serta POLDA. <https://faktualnews.co/2017/05/12/keluhan-diacuhkan-nasabah-ancam-laporkan-bri-cabang-jombang-ojk-bi-serta-polda/13973/>. 12 Mei 2017.
- Herman, Hendri dan Vargo Christian L. Tobing. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Volume 11, Nomor 1, Madura.
- Karyono, Otong dan Memen Parman. 2016. “Kepuasan Nasabah diukur dari Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan”. *Jurnal J – Ensitac*. Volume 02, Nomor 02, Majalengka.
- Puspitasari, Nova. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan*. Tugas Akhir. Semarang: Jurusan Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Semarang.
- Utami, Santi Budi. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta”. Tugas Akhir. Yogyakarta: Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Utomo, Sudjut Budi. 2009. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup”. Tesis. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran.