

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KREDIT PADA BANK BJB KCP GEDEBAGE

Ai Nunung¹, Dian Candra Fatihah², Euis Hernawati³, Fadhia Azka Savvana⁴

Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia

hjan0967@yahoo.co.id¹, diancandrafatihah@gmail.com²,
euishernawati68@gmail.com³, savvanafadhiaa@gmail.com⁴

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit pada Bank BJB KCP Gedebage. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif serta pengumpulan data melalui studi lapangan, kuesioner, dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,828 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit Bank BJB dikategorikan sangat kuat karena berada pada rentang 0,80 – 1,000. Hasil uji hipotesis t menunjukkan besarnya t hitung terhadap t tabel ($9,888 > 0,288$) yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit pada Bank BJB KCP Gedebage. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh R square sebesar 68,5% memiliki arti bahwa kepuasan nasabah kredit pada Bank BJB KCP Gedebage dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 68,5%. Hambatan yang terjadi adalah kurangnya sosialisasi dari pihak Bank mengenai produk kredit sehingga kurangnya informasi yang didapat oleh debitur. Serta pelayanan yang diberikan Bank kurang cepat dan efisien mengenai permintaan nasabah. Solusi yang disarankan adalah sudah seharusnya karyawan Bank mempelajari serta memahami produk yang tersedia, agar nasabah mendapatkan informasi secara lengkap dan jelas. Serta karyawan Bank harus sering mengikuti pelatihan-pelatihan seperti pelatihan pelayanan prima, agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan; kepuasan nasabah; kredit.

Abstract

This study aims to determine how big the influence of service quality on customer satisfaction on credit at Bank BJB KCP Gedebage. The method used is descriptive verification method with a quantitative approach and data collection through field studies, questionnaires, and literature studies. Based on the results of the study, the correlation coefficient value was 0.828 which stated that the quality of service on credit customer satisfaction at Bank BJB was categorized as very strong because it was in the range of 0.80 – 1,000. The results of the t hypothesis test show that the magnitude of t count against t table is ($9.888 > 0.288$) which means that there is an