



THE INFLUENCE OF CUSTOMER SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK XXX (TANGERANG - BANTEN)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK XXX (TANGERANG – BANTEN)

**Beno Kusnadi ¹, Miftah Faiz Ali Ramdhanis ^{2*}, Nopi Andayani ³, Mahmud Ali ⁴,
Zaenudin ⁵, Siti Aina Firdaus ⁶, Maya Oktaviani ⁷**

¹ Ilmu Administrasi Niaga, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten Email : benokusnadi78@gmail.com

² Ilmu Administrasi Niaga, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten, Email : miftah412@stiabanten.ac.id

³ Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten, Email: nopi.andayani@stiabanten.ac.id

⁴ Ilmu Administrasi Niaga, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten, Email: ayepmahmudali@icloud.com

⁵ Magister Administrasi Bisnis, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten, Email : zaenudin@stiabanten.ac.id

⁶ Ilmu Administrasi Niaga, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten, Email: firdaus.any@gmail.com

⁷ Magister Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten, Email:
maya.oktaviani@stiabanten.ac.id

*email Koresponden: miftah412@stiabanten.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.62567/micjo.v2i2.635>

Article info:

Submitted: 11/03/25

Accepted: 21/04/25

Published: 30/04/25

Abstract

The relationships and research trends related to the topic of service quality from 2019 to 2023 are interpreted in the figure above. With a large node size, indicating dominance and high frequency in research, the term “service quality influence” takes center stage. The results of the pre-research conducted found that Tangibles (Physical Evidence) showed a lower level of satisfaction compared to other dimensions, namely a lower level of satisfaction, this shows that the Physical Evidence aspect needs more attention to improve overall service quality. The purpose of this study was to determine how much influence the quality of customer service has on customer satisfaction at PT Bank XXX Tangerang Banten. Associative methods with quantitative approaches are used in this study to solve problems and achieve goals, which involve data collection in the form of numbers and statistical analysis. The quantitative approach was chosen because it is systematic, planned, and clearly structured, which supports the steps that must be taken in research. The



population used is customers in the period June 2022 - December 2022 amounting to 13,002 customers, the sample uses the slovin formula with the percentage of allowance for the accuracy of sampling errors that can still be tolerated Value $e = 0.1$ (10%), then the sample taken is a transaction totaling 100 customers (Resphonden). From the calculation results, the R Square value is 0.824. This means that all independent variables, namely Service Quality (X), have a joint contribution of 82.4% to the dependent variable, namely Service Quality (Y). Meanwhile, the remaining 17.6% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Vosviewer, Bibliometrics

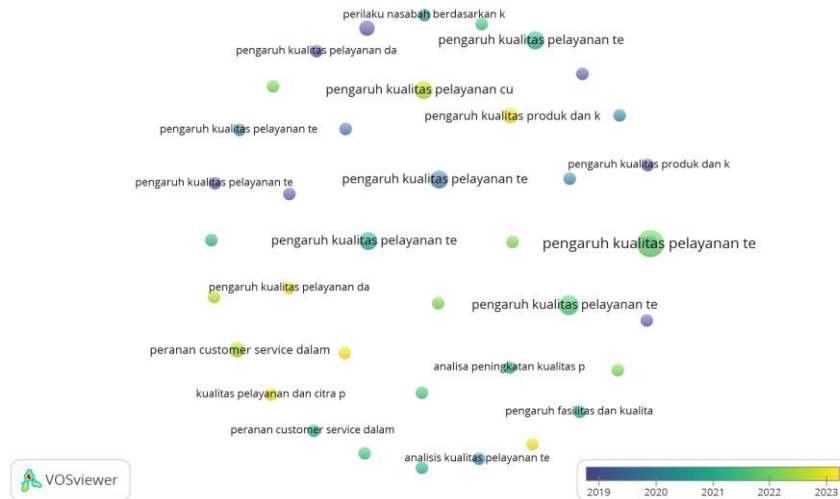
Abstrak

Hubungan dan tren penelitian terkait topik kualitas pelayanan dari 2019 hingga 2023 diinterpretasikan dalam gambar di atas. Dengan ukuran node yang besar, yang menunjukkan dominasi dan frekuensi tinggi dalam penelitian, istilah "pengaruh kualitas pelayanan" menjadi pusat perhatian. Hasil pra penelitian yang dilakukan menemukan Tangibles (Bukti Fisik) menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya, yaitu tingkat kepuasan yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek Bukti Fisik perlu mendapat perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank XXX Tangerang Banten. Metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan, yang melibatkan pengumpulan data dalam bentuk angka dan analisis statistik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena sifatnya yang sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas, yang mendukung langkah-langkah yang harus ditempuh dalam penelitian. Populasi yang digunakan yaitu nasabah pada periode Bulan Juni 2022 – Bulan Desember 2022 sebesar 13.002 nasabah, Sampel menggunakan rumus slovin dengan Presentase Kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir Nilai $e = 0,1$ (10%), maka sample yang di ambil adalah transaksi yang berjumlah 100 Nasabah (Resphonden). Dari hasil perhitungan diperoleh nilai R Square sebesar 0,824. Hal ini berarti bahwa seluruh variabel bebas yakni Kualitas Pelayanan (X) mempunyai kontribusi bersama-sama sebesar 82,4% terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y). Sedangkan, sisanya yaitu 17,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Vosviewer, Bibliometrik

1. PENDAHULUAN

Metode bibliometrik adalah metode matematik atau statistik yang digunakan dalam penelitian tentang literatur suatu publikasi dengan tujuan untuk mengetahui perkembangan sebuah penelitian, dan menganalisis serta mengukur suatu fenomena kebiasaan perilaku dengan tujuan eksplanatori, evaluasi dan tujuan administratif Suharso et al. dalam EF Amalia, P Suharso (2024). Untuk menyajikan hasil penelitian bibliometrik digunakan aplikasi visualisasi jaringan VOSviewer, software ini memiliki kelengkapan dalam pengelolaan jaringan dan item yang dimiliki. Vosviewer mengelola jaringan publikasi ilmiah, jurnal ilmiah, peneliti atau publikasi individu, organisasi peneliti, negara, kata kunci atau bidang dengan item yang terhubung melalui links co-authorship, co-occurrence, citation, bibliographic coupling dan co-citation. Bekerja dengan data dari Scopus, Web of Science, Dimensions dan Semantic Scholar van Eck & Waltman, dalam EF Amalia, P Suharso (2024).

**Gambar Visualisasi VOSviewer**

Hubungan dan tren penelitian terkait topik kualitas pelayanan dari 2019 hingga 2023 diinterpretasikan dalam gambar di atas. Dengan ukuran node yang besar, yang menunjukkan dominasi dan frekuensi tinggi dalam penelitian, istilah "pengaruh kualitas pelayanan" menjadi pusat perhatian. Warna kuning pada beberapa node menunjukkan bahwa masalah ini terus menjadi perhatian utama dalam beberapa tahun terakhir, sementara warna ungu menunjukkan masalah yang telah dibicarakan sebelumnya. Selain itu, istilah seperti "pengaruh kualitas produk dan" dan "peran customer service dalam" memiliki relevansi yang lebih sedikit, terlihat dari ukuran node yang lebih kecil. Pola ini menunjukkan bahwa, jika dibandingkan dengan komponen pendukung lainnya, perhatian penelitian lebih banyak tertuju pada dampak langsung dari kualitas pelayanan.

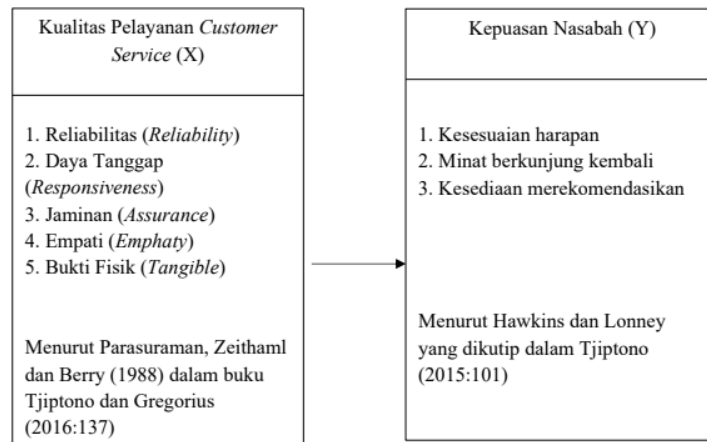
Pra Survei Penelitian dilakukan selama 1 minggu atau 5 hari kerja yang dimulai pada tanggal 12 September hingga 16 September 2022 dengan jumlah nasabah yang di survey sebanyak 30 nasabah seperti tabel berikut:

Tabel. Pra Survei Penelitian Sumber Data Olah Peneliti



NO	Dimensi	Resphonden	
		Ya	Tidak
1	Reliability (Reliabilitas)	23	7
2	Responsiveness (Daya Tanggap)	29	1
3	Assurance (Jaminan)	29	1
4	Emphathy (Empati)	25	5
5	Tangibles (Bukti Fisik)	21	9

Menurut tabel "Pra Survei Penelitian", lima dimensi layanan diukur berdasarkan tanggapan responden dengan pilihan "Ya" atau "Tidak". Untuk dimensi Reliability (Keandalan), 23 responden menjawab "Ya", sedangkan 7 responden menjawab "Tidak". Secara keseluruhan, tanggapan responden menunjukkan mayoritas positif dalam dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), dengan 29 orang menjawab "Ya" dan hanya 1 orang menjawab "Tidak". Dalam dimensi Assurance (Jaminan), 29 orang menjawab "Ya" dan 1 menjawab "Tidak". Dalam dimensi Empathy (Empati), 25 orang menjawab "Ya" dan 5 menjawab "Tidak". Dalam dimensi Tangibles (Bukti Fisik). Dilihat dari tabel "Pra Survei Penelitian", dimensi layanan yang diukur terdiri dari Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Dimensi Responsiveness dan Assurance menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, dengan 29 responden menjawab "Ya". Namun, dimensi Tangibles (Bukti Fisik) menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya, yaitu tingkat kepuasan yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek Bukti Fisik perlu mendapat perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank XXX Tangerang Banten.

**Gambar Kerangka Berpikir**

2. METODE PENELITIAN

Metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan, yang melibatkan pengumpulan data dalam bentuk angka dan analisis statistik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena sifatnya yang sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas, yang mendukung langkah-langkah yang harus ditempuh dalam penelitian. Populasi yang digunakan yaitu nasabah pada periode Bulan Juni 2022 – Bulan Desember 2022 sebesar 13.002 nasabah, Sampel menggunakan rumus slovin dengan Presentase Kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir Nilai $e = 0,1$ (10%), maka sample yang di ambil adalah transaksi yang berjumlah 100 Nasabah (Resphonden).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Instrumen

Menurut sugiyono dalam Ramdhani, M. F. A., & Nugraha, T. R. C. (2023), jika koefisien sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi apabila korelasinya di bawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. untuk uji validitas ini disebarkan kuesioner kepada 30 responden ($n=30$). Sehingga berdasarkan r tabel product moment didapatkan angka r tabel = 0,361. Dengan ketentuan bahwa instrument dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel, dan jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka instrument dinyatakan tidak valid.

Tabel Uji Validitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Dimensi	Indikator Pernyataan	r- Hitung	r- Tabel	Ket
---------	----------------------	-----------	----------	-----



Reliabilitas (Reliability)	Perny 01	0,833	0,361	VALID
	Perny 02	0,751	0,361	VALID
	Perny 03	0,746	0,361	VALID
Daya Tanggap (Responsiveness)	Perny 04	0,799	0,361	VALID
	Perny 05	0,876	0,361	VALID
	Perny 06	0,830	0,361	VALID
Jaminan (Assurance)	Perny 07	0,645	0,361	VALID
	Perny 08	0,838	0,361	VALID
	Perny 09	0,777	0,361	VALID
Empati (Emphaty)	Perny 10	0,903	0,361	VALID
	Perny 11	0,815	0,361	VALID
	Perny 12	0,801	0,361	VALID
Bukti Fisik (Tangible)	Perny 13	0,874	0,361	VALID
	Perny 14	0,757	0,361	VALID
	Perny 15	0,743	0,361	VALID

Sumber: Data Di Olah

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat hasil pengujian validitas terhadap setiap butir pernyataan yang telah diberikan kepada para responden. Nilai r hitung dari butir Variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai di atas 0,361. Sehingga dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Dimensi	Indikator Pernyataan	r - Hitung	r - Tabel	Ket
---------	----------------------	--------------	-------------	-----



Kesesuaian harapan	Perny 01		0,361	VALID
	Perny 02		0,361	VALID
	Perny 03		0,361	VALID
Minat berkunjung kembali,	Perny 04		0,361	VALID
	Perny 05		0,361	VALID
	Perny 06		0,361	VALID
Kesediaan merekomendasikan,	Perny 07		0,361	VALID
	Perny 08		0,361	VALID
	Perny 09		0,361	VALID

Sumber: data Olah Peneliti

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat hasil pengujian validitas terhadap setiap butir pernyataan yang telah diberikan kepada para responden nilai r hitung dari butir Variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai di atas 0,361. Sehingga dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan pada variable Kepuasan Nasabah dinyatakan valid.

Uji Realibilitas

Menurut Surasmi Arikunto dalam Ramdhani, M. F. A., & Nugraha, T. R. C. (2023), jika koefisien korelasi berada antara 0 –1, maka suatu instrumen penilaian dikatakan reliable jika koefisien reliabilitas $\geq 0,6$ semakin tinggi koefisien korelasinya semakin reliabel instrumen tersebut. Uji reliabilitas pada instrumen ini menggunakan uji belah dua, yaitu dengan mengelompokkan skor butir bernomor ganjil sebagai belahan pertama dan kelompok skor butir bernomor genap sebagai belahan kedua dengan menggunakan teknik Spearman–Brown (Split–Half) dengan ketentuan penilainya dikatakan reliabel apabila koefisien korelasinya $> 0,60$. Pengujian reliabilitas ini dilakukan pada program SPSS versi 26.0 kepada 30 responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel Uji Realibilitas

No	Variabel	Nilai Spearman	Pembanding	Nilai Signifikansi	Ket
----	----------	----------------	------------	--------------------	-----



		(Split-half)			
1	Kualitas Pelayanan	0,951	>	0,60	RELIABEL
2	Kepuasan Nasabah	0,957	>	0,60	RELIABEL

Sumber : Hasil olah data menggunakan SPSS versi 26

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh bahwa nilai spearman (Split- half) untuk seluruh variabel diatas 0,60 yang artinya semua instrumen pada penelitian ini dikatakan andal dan reliabel.

Analisis Kolerasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah), Jenis hubungan antar variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Nasabah) dapat bersifat positif dan negatif.

Correlations

		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN NASABAH
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.908**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
KEPUASAN NASABAH	Pearson Correlation	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar Pearson Correlation

Pearson Correlation pada Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah yaitu sebesar 0,908 dengan derajat hubungan antara kedua variabel ini yaitu berkorelasi Sangat Kuat dan bentuk hubungan antara kedua variabel ini adalah positif yang berarti semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi pula Kepuasan Nasabah.

Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus product moment, diperoleh sebagai berikut:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.908 ^a	.824	.823	1.737

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Gambar Analisis koefisien determinasi

Nilai R sebesar 0.908 menunjukkan hubungan yang kuat karena berada antara nol dan satu. R Square menjelaskan seberapa besar variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas



, dari hasil perhitungan diperoleh nilai R Square sebesar 0.824. Hal ini berarti bahwa seluruh variabel bebas yakni Kualitas Pelayanan (X) mempunyai kontribusi bersama-sama sebesar 82,4% terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y). Sedangkan, sisanya yaitu 17,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Regresi Linier sederhana

Menurut Sugiyono dalam MFA Ramdhani, M Ali, S Unisa (2024) analisis regresi linier dapat dirumuskan

sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Regresi linier sederhana merupakan sebuah alat analisis yang dimaksud untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah berikut adalah hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana :

Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients	
Model		B	Std. Error
1	(Constant)	1.869	1.268
	KUALITAS PELAYANAN	.566	.026

Gambar Regresi linier sederhana

hasil perhitungan koefisien regresi linier sederhana diatas diperoleh nilai koefisien konstanta 1.869 Sedangkan nilai koefisien Kualitas Pelayanan sebesar 0,566 sehingga, persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.869 + 0,566X$$

Hasil dari analisis tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta persamaan diatas sebesar 1.869 artinya bahwa nilai konsisten variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 1.869.
- Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,566, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan nasabah bertambah sebesar 0,566. Koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah positif.

Uji Hipotesis dengan t-test

Menurut Sugiyono dalam M Ali, MFA Ramdhani (2023), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian



telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis yang dilakukan terdiri dari pengujian hipotesis parsial.

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.869	1.268		1.474	.144
	KUALITAS PELAYANAN	.566	.026	.908	21.455	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Gambar pengujian hipotesis parsial

Berdasarkan perhitungan SPSS 26.00 signifikansi kualitas pelayan (X) adalah 0.000. Kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima, karena signifikansi t lebih kecil dari tingkat nyata $\alpha = 5\%$ atau $0,000 < 0,05$. Ini membuktikan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

Sub-bab (optional, rata kiri dan bold)

4. KESIMPULAN

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai R Square sebesar 0,824. Hal ini berarti bahwa seluruh variabel bebas yakni Kualitas Pelayanan (X) mempunyai kontribusi bersama-sama sebesar 82,4% terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y). Sedangkan, sisanya yaitu 17,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

Dari jurnal:

- Ali, M., & Ramdhani, M. F. A. (2023). PENGARUH HARGA TERHADAP MINAT BELI TIKET OBJEK WISATA AQUALAND KOTA SERANG. *NIAGARA Scientific Journal*, 15(2), 202-212.
- Amalia, E. F., & Suharso, P. (2024). Pemetaan Artikel Jurnal Go Green di Universitas Diponegoro: Analisis Bibliometrik dengan Visualisasi VOSviewer. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 10(1), 54-70.
- Arianto, N., Limakrisna, N., & Purba, J. H. V. (2022). The Effect of Service Quality and Price on Patient Satisfaction. *Journal of Research in Business, Economics, and Education*, 4(3), 77-83.
- Febrianto, H., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri KCP Jamika Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 401-406.



- Suwito, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV Global AC Banjarbaru. *Kindai*, 14(3).
- Ramdhani, M. F. A., Ali, M., & Unisa, S. (2024). Pengaruh Labelisasi Halal Terhadap Minat Beli Konsumen di Restoran Kampoeng Hayam Kota Serang. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 4(3), 293-297.
- Ramdhani, M. F. A., & Nugraha, T. R. C. (2023). ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PROMOTION ON PURCHASE DECISIONS OF EXCITED LIQUID IN VAPE STORE (Case Study at DjawayVape Store in Pandeglang). *NIAGARA Scientific Journal*, 15(1), 40-53.