

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI UNIT SIPISPIS

Diana Florenta Butar-Buta¹, Hadi Panjaitan², Diana Florenta Butar-Butar³, Jopinus Saragih⁴, Hendri Mayanta Tarigan⁵.
(Fakultas Ekonomi Universitas Efarina^{1,2,3,4,5})

*Korespondensi: dianaflorentabutarbutar@gmail.com

Abstract

PT. Bank Rakyat Indonesia Sipispis unit is one of the banks operating among the many banks in the Sipispis area. The higher level of competition between banks (local competition) to win customers in the Sipispis region occurs with other banks that are increasingly appearing to compete for markets / customers. This research was conducted to determine how much influence the quality of service on customer satisfaction BRI Sipispis unit bank. This research uses descriptive research type with quantitative approach. The research method used by the author uses a questionnaire with a sample of 70 people where the respondent is a customer of Bank Rakyat Indonesia Sipispis unit. Based on the t-test (Partial Significant Test), service quality characteristics have a positive and significant effect on customer satisfaction of the BRI Bank Sipispis unit. The majority of respondents were satisfied with the services provided by the BRI Bank Sipispis Unit through the answers they gave to the questionnaire that had been distributed.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Banks, Descriptive*

Abstrak

PT. Bank Rakyat Indonesia unit Sipispis merupakan salah satu bank yang beroperasi diantara sekian banyak bank yang ada di daerah Sipispis. Tingkat persaingan yang semakin tinggi antar bank (local competition) untuk merebut nasabah di wilayah Sipispis terjadi dengan bank-bank lain yang semakin banyak bermunculan untuk memperebutkan pasar/ nasabah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank BRI unit Sipispis. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan penulis menggunakan kuesioner dengan sampel 70 orang dimana respondennya adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia unit Sipispis. Berdasarkan Uji-t (Uji Signifikan Parsial), karakteristik kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI unit Sipispis. Mayoritas responden sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Sipispis melalui jawaban yang mereka berikan pada kuesioner yang sudah dibagikan.

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank, Deskriptif**

PENDAHULUAN

Dewasa ini bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya sebagai lembaga keuangan yang menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.

Aktifitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan funding. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara

membeli dari masyarakat luas. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dipilih oleh masyarakat adalah giro, tabungan, sertifikat deposito dan deposito berjangka.

Pengertian tabungan menurut undang-undang perbankan nomor 10 tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu (Kasmir, 79:2009).

Kualitas produk merupakan faktor yang sangat penting dalam situasi global saat ini. Suasana kompetensi dan bertambahnya permintaan oleh nasabah yang menyebabkan banyak perusahaan berupaya mewujudkan keinginan untuk menghasilkan produk yang mampu bersaing di pasaran. Bank, baik perbankan nasional maupun swasta adalah salah satu jenis industri yang bergerak dibidang jasa.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank BRI unit Sipispis

TINJAUAN PUSTAKA

Bank

Menurut Undang- undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dana mengeluarkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank adalah suatu badan usaha yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (financial intermediaries), yang menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana kepada pihak yang kekurangan dana pada waktu yang ditentukan (Lukman Dendawijaya, 2003:25).

Kualitas Pelayanan

Kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono, 2004). Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa” (Triguno, 1997:76).

Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan. Berbeda dengan Lukman yang mengartikan kualitas adalah “sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan” (Lukman, 2000:11). Kemudian bahwa kualitas itu “sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit”. (Tjiptono, 2004) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat

tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Selanjutnya pengertian Kualitas menurut (Gasperz, 2007) adalah: “Kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers)”.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2005). Kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang atau pemakaian jasa ulang. Memberikan kepuasan kepada pelanggan hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen memiliki beberapa karakteristik baik pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapatan maupun harapan (Yamit, 2011, hal. 78).

Jika harapan konsumen terhadap produk dirasakan melebihi harapannya, maka dapat dikatakan konsumen tersebut puas. Kepuasan konsumen dapat diketahui setelah konsumen tersebut menggunakan produk dan merasakan pelayanan yang diberikan.

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini apakah hipotesis tersebut dapat membuktikan atau menolak. Metode penelitian yang digunakan penulis menggunakan kuesioner dimana respondennya adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia unit Sipispis. Diperlukan juga alat ukur berupa variabel independen dan variabel dependen

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bank BRI unit Sipispis yang berada di Jl. Besar, Silau Padang, Sipispis, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara pada bulan Juli-Agustus 2019.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Isi Hasil dan Pembahasan

Penyebaran kuesioner penelitian ini diberikan kepada 70 orang responden. Untuk menguji validitas, nilai pada kolom corrected item total correlation merupakan nilai *rhitung* yang akan dibandingkan dengan *rtabel* untuk mengetahui validitas pada setiap butir instrumen. Nilai *rtabel* pada $\alpha = 0,05$ dengan derajat bebas $df = n-2 = 68$ pada uji dua arah adalah 0,2352

Uji Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Tabel Hasil Uji Validitas Karakteristik Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Pernyataan	Koefisien Korelasi	Rtabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,238	0,2352	Valid
Pernyataan 2	0,463		Valid
Pernyataan 3	0,296		Valid
Pernyataan 4	0,557		Valid
Pernyataan 5	0,362		Valid
Pernyataan 6	0,378		Valid
Pernyataan 7	0,366		Valid
Pernyataan 8	0,557		Valid
Pernyataan 9	0,378		Valid
Pernyataan 10	0,557		Valid

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2019 (diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel karakteristik kualitas pelayanan telah valid.

Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel Hasil Uji Validitas Karakteristik Kepuasan Nasabah (Y)

Pernyataan	Koefisien Korelasi	Rtabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,366	0,2352	Valid
Pernyataan 2	0,299		Valid
Pernyataan 3	0,419		Valid
Pernyataan 4	0,498		Valid
Pernyataan 5	0,463		Valid

Sumber : Hasil Data Penelitian, 2019 (diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel karakteristik kepuasan nasabah telah valid

Uji Reliabilitas

Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila dapat memberikan nilai cronbach's alpha > 0,60.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,797	15

Sumber: Hasil Data Penelitian, 2019 (diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *ralpha* sebesar 0,797. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai *ralpha* positif dan lebih besar dari *rtable* (0,797 > 0,60) maka *item* kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Ada dua cara yang dapat digunakan untuk melihat apakah data residual berdistribusi normal atau tidak. Pertama yaitu pedoman pengambilan keputusan rentang data distribusi normal berdasarkan uji statistik dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov Z* yang dapat dilihat dari kriteria berikut:

1. Jika nilai *Asymp.sig* (2 tailed) > 0,05 maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* < 1, 97, data dikatakan normal.

Tabel Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov* One-Sample *Kolmogorov-Smirnov* Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,28136395
	Absolute	,078
Most Extreme Differences	Positive	,078
	Negative	-,063
Kolmogorov-Smirnov Z		,650
Asymp. Sig. (2-tailed)		,792

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

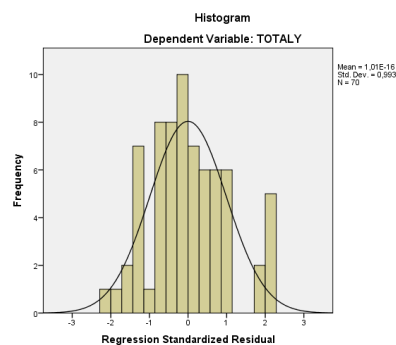
Sumber: Hasil Data Penelitian, 2019 (diolah)

Pada tabel hasil pengolahan data primer diatas dapat dilihat besarnya perolehan nilai Asymp.sig (2 tailed) adalah 0,792. Artinya, perolehan ini lebih besar dari 0,05 dan untuk nilai Kolmogorov-Smirnov Z adalah 0,650 dimana angka ini lebih kecil dibandingkan dengan nilai ketetapan 1,97. Dengan demikian, uji statistik telah memenuhi kedua kriteria yang dipersyaratkan dan data dapat dikatakan berdistribusi normal serta memenuhi asumsi normalitas.

Cara kedua untuk Uji normalitas dapat dilakukan melalui perhitungan regresi dengan SPSS 21 yang dideteksi melalui dua pendekatan grafik yaitu analisa grafik histogram dan analisa grafik normal p-plot yang membandingkan antara dua observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Berikut ini penjelasan dari grafik-grafik tersebut :

Grafik Histogram

Gambar Histogram Uji Normalitas



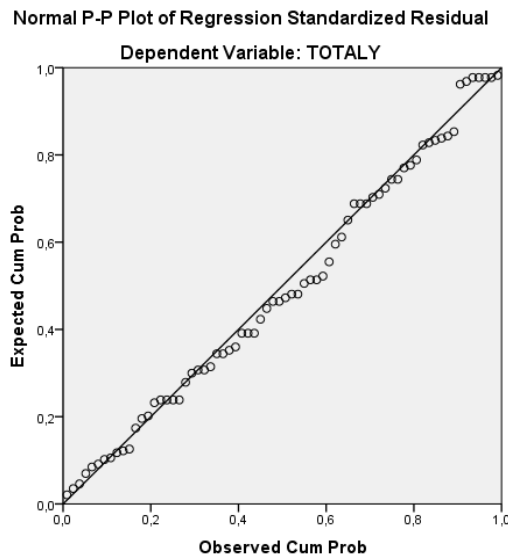
Sumber: Hasil Data Penelitian, 2019 (diolah)

Pada grafik histogram diatas, dapat dilihat bahwa grafik histogram berbentuk lonceng terbalik, tidak miring ke kiri dan ke kanan.Oleh karena itu, data dapat dikatakan berdistribusi normal.

Grafik Normal P-Plot

Gambar grafik normal probability plots berikut ini terlihat bahwa gambar menunjukkan data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Oleh karena itu, data dikatakan berdistribusi normal.

Gambar Grafik Normal P-Plot



Sumber: Hasil Data Penelitian, 2019 (diolah)

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji suatu model apakah dalam model sebuah regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Berikut ini dapat dilihat cara mendeteksi multikolinieritas dengan menganalisis matriks korelasi antar variabel independen dan perhitungan Tolerance Value dan Variance Inflation Factor (VIF) seperti pada tabel berikut :

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 TOTAL X	,238	,065	,405	3,649	,001	1,000	1,000

a. Dependent Variable: TOTALLY

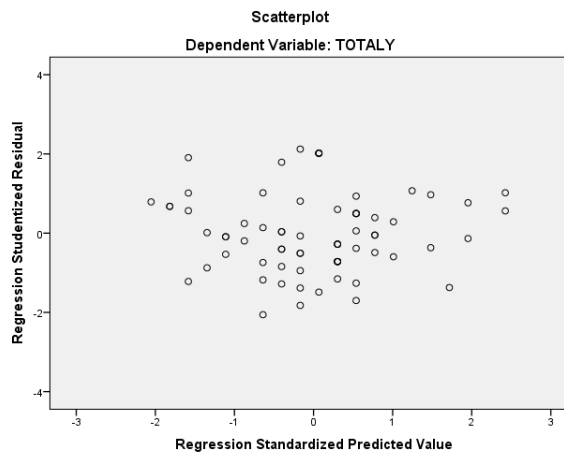
Sumber: Hasil Data Penelitian, 2019 (diolah)

Berdasarkan data hasil pengolahan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai Tolerance Value semua variabel bebas adalah lebih besar dari nilai ketetapan yaitu 0,1 dan nilai VIF semua variabel independen adalah lebih kecil dari nilai ketetapan yaitu 5. Oleh karena itu, data dalam penelitian ini dikatakan tidak mengalami masalah multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui metode analisis grafik yaitu grafik Scatterplot, dimana tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, dan tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y.

Gambar Grafik Scatterplot



Sumber: Hasil Data Penelitian, 2019 (diolah)

Berdasarkan gambar Scatterplot di atas, menunjukkan bahwa titik-titik yang ada menyebar secara acak, tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas. Oleh karena itu, model regresi dikatakan tidak mengalami heteroskedastisitas.

Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21 yang dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,880	2,604		4,178	,000	
	TOTALX	,238	,065	,405	3,649	,001	1,000 1,000

a. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber: Hasil Data Penelitian, 2019 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan regresi berganda yang ditunjukkan dalam tabel 4.26 maka diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut :

$$Y = 10,880 + 0,238X + e$$

1. Konstanta (a) = 10,880 nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen, dimana jika variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) = 0, maka kepuasan nasabah Bank BRI unit Sipispis akan sebesar 3,051.
2. Koefisien X (b) = 0,238 menunjukkan bahwa variabel karakteristik kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI unit Sipispis, atau dengan kata lain setiap adanya upaya penambahan sebesar satu satuan pada karakteristik kualitas pelayanan, maka kepuasan nasabah Bank BRI unit Sipispis meningkat sebesar 0,238 satuan.

Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji t dilakukan untuk menguji apakah karakteristik kualitas pelayanan (X) dan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada bank BRI unit Sipispis.

Tabel Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji-t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	10,880	2,604		4,178	,000		
TOTALX	,238	,065	,405	3,649	,001	1,000	1,000

a. Dependent Variable: TOTALLY

Berdasarkan Tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa :

Nilai *thitung* karakteristik kualitas pelayanan adalah 3,649 dan nilai *ttabel* adalah 1,996 sehingga *thitung* > *ttabel* (3,649 > 1,996), maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan (0,01 < 0,05) secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank BRI unit Sipispis. Hal ini berarti, pada karakteristik kualitas pelayanan, H_a diterima dan H_0 ditolak.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Semakin kecil nilai R^2 maka semakin terbatas kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat.

Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,405 ^a	,464	,151	2,298

a. Predictors: (Constant), TOTALX

b. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber: Hasil Data Penelitian, 2019 (diolah)

Berdasarkan data pada tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa :

1. $R = 0,405$ menunjukkan hubungan antara karakteristik kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 40,5%. Hal ini berarti bahwa karakteristik harga kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) memiliki hubungan yang erat.
2. Angka R Square (R^2) sebesar 0,464 menunjukkan bahwa karakteristik kualitas pelayanan (X) mampu menjelaskan kepuasan nasabah (Y) sebesar 46,4%. Sedangkan sisanya sebesar 53,6% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Isi Hasil Pembahasan

Berdasarkan data analisa yang telah dipaparkan sebelumnya dapat diketahui bahwa mayoritas responden pada tabel 4.7 dengan pernyataan setuju bahwa Ruang Tunggu Pelayanan Bank BRI Unit Sipispis dilengkapi peralatan yang menunjang kebutuhan Satuan Kerja yang memperoleh persentase presentasi setuju dan sangat setuju sebesar 97,1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa para nasabah merasa sangat nyaman dengan pelayanan Bank BRI unit Sipispis yang dilengkapi dengan peralatan yang menunjang kebutuhan satuan kerja seperti nomor antrian, peralatan tulis dan lain sebagainya.

Hal yang sama juga terlihat melalui jawaban responden dalam tabel 4.12 dengan pernyataan Layanan Bank BRI Unit Sipispis mudah dan tidak berbelit-belit yang memperoleh persentase setuju dan sangat setuju sebesar 92,9%. Hal ini menunjukkan bahwa para nasabah juga merasa sangat puas dengan pelayanan Bank BRI unit Sipispis yang mudah dan tidak berbelit-belit sehingga mampu menjawab permasalahan para nasabah.

Namun hal berbeda terlihat dari tabel 4.9 dengan pernyataan Bank BRI memberikan pelayanan dengan cepat watu yang memperoleh persentase setuju dan sangat setuju sebesar 64,3%. Pernyataan ini memperoleh persentase setuju dan sangat setuju terkecil dari semua pernyataan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah sudah puas dan merasa Bank BRI unit Sipispis sudah meberikan pelayanan dengan tepat waktu, tetapi masih ada nasabah yang kurang setuju dengan pernyataan

tersebut. Oleh sebab itu, sebaiknya bank BRI unit Sipispis dapat semakin memperhatikan waktu pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan para nasabah.

Dari hasil penelitian, berdasarkan Uji-t (Uji Signifikan Parsial) yang dapat dilihat pada Tabel 4.27, variabel karakteristik kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung sebesar 4,178 dengan nilai t-tabel sebesar 1.996 yang artinya t-hitung > t-tabel. Sementara untuk tingkat signifikannya adalah sebesar 0,000, yang artinya juga lebih rendah dari 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa variabel karakteristik Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI unit Sipispis. Hal ini menunjukkan bahwa pada Uji-t H_a diterima dan H_0 ditolak.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi (R^2) pada Tabel 4.28, menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas (karakteristik kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) memiliki hubungan positif yang erat. Dengan nilai R Square (R^2) sebesar 0,464 menunjukkan bahwa karakteristik kualitas pelayanan (X) mampu menjelaskan kepuasan nasabah (Y) sebesar sebesar 46,4%. Sedangkan sisanya sebesar 53,6% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data penelitian yang telah dilakukan, maka dalam bab ini penulis dapat menarik kesimpulan mengenai penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI unit Sipispis”. Berdasarkan Uji-t (Uji Signifikan Parsial), karakteristik kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI unit Sipispis. Hal ini berarti, pada karakteristik Kualitas Pelayanan, H_a diterima dan H_0 ditolak.

Mayoritas responden sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Sipispis melalui jawaban yang mereka berikan pada kuesioner yang sudah dibagikan. Dengan demikian dapat dilihat bahwa Bank BRI unit Sipispis sudah mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik sehingga mampu menciptakan kepuasan bagi para nasabah Bank BRI unit Sipispis.

Saran

Setelah melakukan penelitian, pembahasan, dan merumuskan kesimpulan dari hasil penelitian, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan untuk dijadikan masukan dan bahan pertimbangan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi Bank BRI Unit Sipispis.

Sebaiknya Bank BRI semakin memperhatikan waktu pelayanan dan hal lain yang dianggap kurang maksimal sehingga dapat semakin meningkatkan kepuasan bagi para nasabah Bank BRI unit Sipispis.

DAFTAR PUSTAKA

- Nur Ilham, R. ., Arliansyah, A., Juanda, R., Multazam, M. ., & Saifanur, A. . (2021). RELATHIONSIP BETWEEN MONEY VELOCITY AND INFLATION TO INCREASING STOCK INVESTMENT RETURN: EFFECTIVE STRATEGIC BY JAKARTA AUTOMATED TRADING SYSTEM NEXT GENERATION (JATS-NG) PLATFORM. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAAS)*, 1(1), 87–92. <https://doi.org/10.54443/ijeabas.v1i1.27>
- Yusuf Iis, E., Wahyuddin, W., Thoyib, A., Nur Ilham, R., & Sinta, I. (2022). THE EFFECT OF CAREER DEVELOPMENT AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH WORK MOTIVATION AS INTERVENING VARIABLE AT THE OFFICE OF AGRICULTURE AND LIVESTOCK IN ACEH. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAAS)*, 2(2), 227–236. <https://doi.org/10.54443/ijeabas.v2i2.191>
- Geovani, I. ., Nurkhotijah, S. ., Kurniawan, H. ., Milanie, F., & Nur Ilham, R. . (2021). JURIDICAL ANALYSIS OF VICTIMS OF THE ECONOMIC EXPLOITATION OF CHILDREN UNDER THE AGE TO REALIZE LEGAL PROTECTION FROM HUMAN RIGHTS ASPECTS: RESEARCH STUDY AT THE OFFICE OF SOCIAL AND COMMUNITY EMPOWERMENT IN BATAM CITY. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 1(1), 45–52. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v1i1.10>
- Bustani, B., Khaddafi, M. ., & Nur Ilham, R. (2022). REGIONAL FINANCIAL MANAGEMENT SYSTEM OF REGENCY/CITY REGIONAL ORIGINAL INCOME IN ACEH PROVINCE PERIOD YEAR 2016-2020. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 2(3), 459–468. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v2i3.277>
- Nur Ilham, R., Heikal, M. ., Khaddafi, M. ., F, F., Ichsan, I., F, F., Abbas, D. ., Fauzul Hakim Hasibuan, A. ., Munandar, M., & Chalirafi, C. (2021). Survey of Leading Commodities Of Aceh Province As Academic Effort To Join And Build The Country. *IRPITAGE JOURNAL*, 1(1), 13–18. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v1i1.19>
- Nur ilham, R., Likdanawati, L., Hamdiah, H., Adnan, A., & Sinta, I. . (2022). COMMUNITY SERVICE ACTIVITIES “SOCIALIZATION AVOID STUDY INVESTMENT” TO THE STUDENT BOND OF SERDANG BEDAGAI. *IRPITAGE JOURNAL*, 2(2), 61–64. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v2i2.312>
- Falahuddin, F., Fuadi, . F., Munandar, M., Juanda, R. ., & Nur Ilham, R. . (2022). INCREASING BUSINESS SUPPORTING CAPACITY IN MSMES BUSINESS GROUP TEMPE BUNGONG NANGGROE KERUPUK IN SYAMTALIRA ARON DISTRICT, UTARA ACEH REGENCY. *IRPITAGE JOURNAL*, 2(2), 65–68. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v2i2.313>
- Majied Sumatrani Saragih, M. ., Hikmah Saragih, U. ., & Nur Ilham, R. . (2021). RELATIONSHIP BETWEEN MOTIVATION AND EXTRINSIC MOTIVATION TO ICREASING ENTREPRENEURSHIP IMPLEMENTATION FROM SPP AL-FALAH GROUP AT BLOK 10 VILLAGE DOLOK MASIHUL. *MORFAI JOURNAL*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.54443/morfai.v1i1.11>

- Sandi, H. ., Afni Yunita, N. ., Heikal, M. ., Nur Ilham, R. ., & Sinta, I. . (2021). RELATIONSHIP BETWEEN BUDGET PARTICIPATION, JOB CHARACTERISTICS, EMOTIONAL INTELLIGENCE AND WORK MOTIVATION AS MEDIATOR VARIABLES TO STRENGTHENING USER POWER PERFORMANCE: AN EMPIRICAL EVIDENCE FROM INDONESIA GOVERNMENT. MORFAI JOURNAL, 1(1), 36–48. <https://doi.org/10.54443/morfai.v1i1.14>
- Sinurat, M. ., Heikal, M. ., Simanjuntak, A. ., Siahaan, R. ., & Nur Ilham, R. . (2021). PRODUCT QUALITY ON CONSUMER PURCHASE INTEREST WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A VARIABLE INTERVENING IN BLACK ONLINE STORE HIGH CLICK MARKET: Case Study on Customers of the Tebing Tinggi Black Market Online Store. MORFAI JOURNAL, 1(1), 13–21. <https://doi.org/10.54443/morfai.v1i1.12>
- Ilham, Rico Nur. et all (2019). Investigation of the Bitcoin Effects on the Country Revenues via Virtual Tax Transactions for Purchasing Management. International Journal of Suplly Management. Volume 8 No.6 December 2019.
- Ilham, Rico Nur. et all (2019).. Comparative of the Supply Chain and Block Chains to Increase the Country Revenues via Virtual Tax Transactions and Replacing Future of Money. International Journal of Suplly Management. Volume 8 No.5 August 2019.
- Lasta Irawan, A. ., Briggs, D. ., Muhammad Azami, T. ., & Nurfaliza, N. (2021). THE EFFECT OF POSITION PROMOTION ON EMPLOYEE SATISFACTION WITH COMPENSATION AS INTERVENING VARIABLES: (Case Study on Harvesting Employees of PT. Karya Hevea Indonesia). International Journal of Social Science, Educational, Economics, Agriculture Research, and Technology (IJSET), 1(1), 11–20. <https://doi.org/10.54443/ijset.v1i1.2>
- Rahmaniar, R., Subhan, S., Saharuddin, S., Nur Ilham, R. ., & Anwar, K. . (2022). THE INFLUENCE OF ENTREPRENEURSHIP ASPECTS ON THE SUCCESS OF THE CHIPS INDUSTRY IN MATANG GLUMPANG DUA AND PANTON PUMP. International Journal of Social Science, Educational, Economics, Agriculture Research, and Technology (IJSET), 1(7), 337–348. <https://doi.org/10.54443/ijset.v1i7.36>
- likdanawati, likdanawati, Yanita, Y., Hamdiah, H., Nur Ilham, R., & Sinta, I. (2022). EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT, WORK MOTIVATION AND LEADERSHIP STYLE ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF PT. ACEH DISTRIBUS INDO RAYA. International Journal of Social Science, Educational, Economics, Agriculture Research, and Technology (IJSET), 1(8), 377–382. <https://doi.org/10.54443/ijset.v1i8.41>
- Nur Ilham, R., Arliansyah, A., Juanda, R. ., Sinta, I. ., Multazam, M. ., & Syahputri, L. . (2022). APPLICATION OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE PRINCIPLES IN IMPROVING BENEFITS OF STATE-OWNED ENTERPRISES (An Emperical Evidence from Indonesian Stock Exchange at Moment of Covid-19). International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBA), 2(5), 761–772. <https://doi.org/10.54443/ijevas.v2i5.410>
- Rico Nur Ilham, Irada Sinta, & Mangasi Sinurat. (2022). THE EFFECT OF TECHNICAL ANALYSIS ON CRYPTOCURRENCY INVESTMENT RETURNS WITH THE 5 (FIVE) HIGHEST MARKET CAPITALIZATIONS IN INDONESIA. Jurnal Ekonomi, 11(02), 1022–1035. Retrieved from <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/481>

- Nur ilham, R., Likdanawati, L., Hamdiah, H., Adnan, A., & Sinta, I. . (2022). COMMUNITY SERVICE ACTIVITIES “SOCIALIZATION AVOID STUDY INVESTMENT” TO THE STUDENT BOND OF SERDANG BEDAGAI. IRPITAGE JOURNAL, 2(2), 61–64. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v2i2.312>
- Wayan Mertha, I. ., & Mahfud, M. (2022). HISTORY LEARNING BASED ON WORDWALL APPLICATIONS TO IMPROVE STUDENT LEARNING RESULTS CLASS X IPS IN MA AS’ADIYAH KETAPANG. International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS), 2(5), 507–612. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v2i5.369>
- Mahfud, M., Yudiana, I. K., & Sariyanto, S. (2022). HISTORY OF BANYUWANGI KALIKLATAK PLANTATION AND ITS IMPACT ON SURROUNDING COMMUNITIES. International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS), 3(1), 91–104. <https://doi.org/10.54443/ijerlas.v3i1.492>
- Mahfud et all (2021). PEMANFAATAN TRADISI RESIK LAWON SUKU USING SEBAGAI SUMBER BELAJAR SEJARAH LOKAL PADA SMA DI BANYUWANGI. Media Bina Ilmiah Vol.16 No.3 Oktober 2021. <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI/article/view/1294/pdf>
- Sinta, I., Nur Ilham, R. ., Authar ND, M. ., M. Subhan, & Amru Usman. (2022). UTILIZATION OF DIGITAL MEDIA IN MARKETING GAYO ARABICA COFFEE. IRPITAGE JOURNAL, 2(3), 103–108. <https://doi.org/10.54443/irpitage.v2i3.467>
- Nur Ilham, R., Arliansyah, A., Juanda, R. ., Sinta, I. ., Multazam, M. ., & Syahputri, L. . (2022). APPLICATION OF GOOD CORPORATE GOVERNANCE PRINCIPLES IN IMPROVING BENEFITS OF STATE-OWNED ENTERPRISES (An Emperical Evidence from Indonesian Stock Exchange at Moment of Covid-19). International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAS), 2(5), 761–772. <https://doi.org/10.54443/ijebas.v2i5.410>
- Mahfud et all (2020). Developing a Problem-Based Learning Model through E-Learning for Historical Subjects to Enhance Students Learning Outcomes at SMA Negeri 1 Rogojampi. IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science 485 (2020) 012014 doi:10.1088/1755-1315/485/1/012014