

---

## ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BRILINK CABANG NANGGEWER CIBINONG KABUPATEN BOGOR

<sup>1)</sup> Lanti Lestari, <sup>2)</sup> Wawan Hari Subagyo, <sup>3)</sup> Heru Satria Rukmana <sup>4)</sup> Aminudin,  
<sup>5)</sup> Novita Anggraeni

<sup>1)</sup> Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara  
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia  
Email: lantilestari05@gmail.com

<sup>2) 3) 4)</sup> Dosen Tetap Program Studi Manajemen, STIE Dewantara  
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia  
Email: wawan.hari@dewantara.ac.id, heru.satria@dewantara.ac.id, aminudin@dewantara.ac.id,  
novita.anggraeni@dewantara.ac.id

### ABSTRACT

*The aim of this research is to determine the level of customer expectations/satisfaction with the quality of service at Brilink Nanggewer Cibinong Branch, Bogor Regency. Data analysis uses IPA analysis (Importance Performance Analysis). The results of the research prove that: The service performance of Brilink Nanggewer Cibinong Branch, Bogor Regency, is rated as good by customers even though it is not yet a maximum of 100%. The highest level of conformity is indicator or question 16, namely 83.18%, which is about "Employees of Brilink Nanggewer Cibinong Branch, Bogor Regency are friendly." and polite to all customers." Meanwhile, the smallest level of conformity is indicator or question 19 of 71.24%, namely regarding "In providing services, Brilink employees at Nanggewer Cibinong Branch, Bogor Regency, really respect the interests of customers." The results of the CSI analysis show a figure of 65.30%. These results prove the level of customer satisfaction with the service performance of the Brilink Nanggewer Cibinong branch, Bogor Regency, showing that customers are quite satisfied with the services provided. The Brilink service performance level indicators for the Nanggewer Cibinong branch, Bogor Regency, which are a priority for improvement are the indicators in quadrant I on the Cartesian diagram of IPA analysis (Importance Performance Analysis).*

**Keywords:** Service Performance, Customer Satisfaction, IPA Analysis (Importance Performance Analysis)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat harapan/kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor. Analisa data menggunakan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian membuktikan bahwa: Kinerja pelayanan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor dinilai baik oleh nasabah meskipun belum maksimal 100%. Tingkat kesesuaian tertinggi adalah indikator atau pertanyaan 16 yaitu sebesar 83,18% adalah tentang "Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor bersikap ramah dan sopan kepada semua nasabah". Sedangkan tingkat kesesuaian terkecil adalah indikator atau pertanyaan 19 sebesar 71,24% yaitu tentang "Dalam memberi pelayanan Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor sangat menghargai kepentingan nasabah". Hasil analisis CSI menunjukkan angka sebesar 65,30%. Hasil tersebut membuktikan tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja pelayanan Brilink cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor, menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Indikator tingkat kinerja pelayanan Brilink cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah indikator yang berada pada kuadran I pada diagram kartesius analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

**Kata kunci:** Kinerja Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*).

---

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sebagai sebuah institusi bisnis, perbankan di Indonesia telah berkembang dalam kurun waktu yang sangat panjang. Dalam perjalannya, perbankan nasional milik pemerintah maupun swasta telah memberi andil yang amat penting dalam pembangunan nasional, khususnya pembangunan di sektor ekonomi. Bank memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian kita. Jasa-jasanya merupakan sentral bagi efektifnya sistem perekonomian. Adanya lembaga keuangan seperti bank, tentu sangat membantu masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Namun, jika berbicara mengenai bank, ada saja permasalahan yang seringkali dirasakan oleh kebanyakan orang jika berkunjung ke bank yaitu harus melakukan antrian yang cukup lama baru dapat menerima pelayanan, sedangkan nasabah berharap bahwa jika mereka ke bank, mereka langsung menerima pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan tanpa harus menunggu lama dalam antrian. Selain itu, adanya keterbatasan jam kerja pada bank menjadi hambatan tersendiri bagi sebagian orang karena tidak semua nasabah bisa melakukan transaksi di waktu yang telah ditentukan. Nasabah berharap bisa melakukan berbagai transaksi perbankan kapanpun mereka inginkan. Berbagai cara bisa dilakukan oleh pihak bank dalam rangka melebihi (bukan hanya memenuhi) harapan-harapan nasabah, diantaranya yaitu: memahami jenis-jenis harapan, mengetahui harapan mana dari nasabah yang ingin dilebihi, mengetahui dampak di masa mendatang atas kelebihan harapan hari ini, mendemonstrasikan pemahaman tentang harapan-harapan nasabah, kewajiban atas dimensi penyerahan, tidak banyak janji dan banyak memberi, layanan yang tidak biasa adalah keunikan, bukan layanan standar.

Salah satu bank terkemuka yang ada di Indonesia yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia

(Persero), Tbk. juga berusaha memberi yang terbaik kepada nasabahnya agar mereka senantiasa merasa puas. Salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan teknik yang sedikit berbeda sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Tujuannya untuk mempertahankan nasabahnya agar tidak berpaling kepada para pesaing. Bank BRI telah melakukan terobosan baru dengan melakukan pengembangan inovasi terhadap layanan produk yang mampu memahami kebutuhan para nasabah dalam bertransaksi. Produk perbankan yang dimaksud adalah layanan laku pandai atau disebut BRILink. Bentuk program laku pandai ini, bank memilih nasabahnya yang loyal di daerah tertentu menjadi agen atau perwakilan bank dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat sekitar. Melalui BRILink, bank berupaya memberi pelayanan terbaik kepada para nasabah dengan sistem nirkantor yang artinya pelayanan tanpa harus pergi ke bank lagi sehingga nasabah lebih mudah untuk melakukan transaksi.

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC, mini ATM BRI dengan konsep sharing. Produk BRILink merupakan hasil implementasi dari branchless banking. Produk ini dioperasikan dengan sistem keagenan atau pihak ketiga yang melibatkan antara bank dan nasabah. Keberadaan produk ini dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi bagi nasabah secara real time online

Proses kerja BRILink dibantu dengan adanya alat EDC (*Electronic Data Capture*) yang merupakan mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi keuangan, hal ini telah di uji coba sejak tahun 2013 dan resmi diluncurkan pada pekan kedua bulan Desember 2014.

Hadirnya BRILink dengan segala kelebihan maupun kekurangannya diharapkan dapat memenuhi harapan-harapan nasabah yang mampu menciptakan nilai kepuasan terhadap bank dan produk-produknya. Sama halnya yang terjadi pada BRILink cabang Nanggewer Cibinong. Persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan teknologi yang semakin canggih tidak selalu berbanding lurus dengan kepuasan yang dirasakan konsumen. Adanya hambatan pengetahuan konsumen, jaringan *proider* pada lokasi tertentu yang menyebabkan gagalnya transaksi dan kerusakan peralatan dapat membuat konsumen merasa dirugikan dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam dunia perbankan, kepuasan nasabah sangat penting untuk keberhasilan bisnis bank. karena kepuasan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan pada produk BRILink yaitu karena adanya kemudahan transaksi dan juga kecepatan waktu. Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul: "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor".

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor?
2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor?
3. Bagaimana kesesuaian antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat harapan nasabah pada Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor.
3. Untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat harapan nasabah pada Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Howard dan Sheth dalam Tjiptono (2014: .353) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Mengukur kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing dan pengguna akhir, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari pelanggan secara langsung atau dari keluhan pelanggan merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan. Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu jasa yang dirasakan (*perceived service*) dan jasa yang diharapkan (*expected service*).

Sebuah perusahaan jasa dapat memenangkan persaingan dengan menyampaikan secara konsisten layanan yang bermutu lebih tinggi dibandingkan para pesaing dan yang lebih tinggi daripada harapan pelanggan. Harapan-harapan itu dibentuk oleh pengalaman di masa lalu, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan iklan perusahaan jasa. Setelah menerima jasa itu,

pelanggan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan penyedia jasa itu lagi.

Kepuasan Pelanggan merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer. Kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. (Tjiptono & Diana, 2015:16) Kepuasan Pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataan. Harapan dengan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan. (Kasmir, 2017b:236)

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan pelanggan adalah perasaan baik yang dimiliki pelanggan saat pelanggan menginginkan sesuatu atau ketika sesuatu yang anda inginkan terjadi memang benar terjadi, seperti: tindakan memenuhi kebutuhan atau keinginan, cara yang dapat diterima untuk menangani keluhan.

### 2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan (Kasmir, 2017:47) Ketika pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat di apresiasi baik dan memuaskan. Tetapi ketika pelayanan yang dirasakan atau diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan di apresiasi sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Dan begitu sebaliknya ketika yang di rasakan atau diterima lebih rendah maka kualitas pelayanan dianggap kurang baik. Kualitas harus dapat memenuhi

keinginan pelanggan agar dapat diapresiasi dengan baik dan memuaskan

Definisi pelayanan menurut Kotler (2015) adalah: “Berbagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Produksinya dapat berkenaan dengan sebuah produk fisik atau tidak. ”Menurut Kotler (2015) mendefinisikan “*Service is An activity or series of activity of a more or less intangible nature that normally, take place in interaction between the customer and service employess and or physical resources or good and or systems of the service provider, which are provided as solutions to customer problem*”

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan digunakan dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Lupiyadi (2014). Kelima karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. Bukti Langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap yaitu keinginan para staff untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu- raguan.
5. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, data yang diperoleh

dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan.

### 3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:61). Variabel dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan terhadap kepuasan.

### 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Brilink Cabang Nanggung Cibinong Kabupaten Bogor. Penelitian ini dilaksanakan selama 6 (enam) bulan yaitu dimulai dari bulan Oktober 2021 sampai dengan Maret 2022.

### 3.4 Objek Penelitian

Objek penelitian menurut Arikunto (2013: 15) adalah variabel atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian, sedangkan subjek penelitian merupakan tempat dimana variabel melekat. Objek penelitian ini adalah nasabah Brilink Cabang Nanggung Cibinong Kabupaten Bogor.

### 3.5 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan subyek penelitian. Menurut Sugiyono (2015:117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini jumlah populasinya adalah nasabah Brilink Cabang Nanggung Cibinong Kabupaten Bogor sebanyak 3.532 nasabah

Sampel adalah kumpulan objek psikologis yang merupakan bagian dari sebuah populasi yang dikumpulkan melalui sebuah proses sampling tertentu. Sedangkan menurut Sugiyono (2007), sampel adalah bagian dari karakteritis yang dimiliki oleh

populasi. Dalam penelitian ini pengambilan sampel di lakukan dengan metode *Convenience Sampling* di mana data yang di ambil berdasarkan kemudahan saja (Sulistyo. 2012). Jumlah sampel dalam penelitian ini di tentukan dengan menggunakan rumus Slovin dimaksimalkan menjadi 100 sampel.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sifatnya tertutup, yaitu jawabannya telah tersedia sehingga tinggal memilih. Kuesioner digunakan untuk mengambil data pokok secara langsung dari responden. Pengukuran kuesioner digunakan skala Likert.
2. Studi pustaka, yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui data-data dokumen dan literatur, yaitu teori, dan data dokumentasi tentang data gambaran umum perusahaan .
3. Observasi, merupakan studi yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian melalui pengamatan dan studi lapangan.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dipakai pada penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Analisa *Importance Performance Analysis (IPA)*
  - a. Analisis GAP
  - b. Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*
  - c. *Importance Performance Analysis (IPA)*

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah (*valid*) atau tidaknya suatu

kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Validitas dihitung dengan membandingkan nilai *r* hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai *r* tabel. Jika *r* hitung > *r* tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2016 :45).

Data di atas menunjukkan bahwa semua indikator atau pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari *r* tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, indikator atau instrumen pengukur variabel kinerja pelayanan adalah valid atau sah dan dapat digunakan.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan**

No	Indikator	r hitung	Nilai r tabel	Keputusan
1	Ruang pelayanan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor nyaman, bersih dan rapi	0,737	0,165	Valid
2	Pelayanan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menggunakan mesin EDC yang berfungsi dengan baik	0,834	0,165	Valid
3	Terdapat papan petunjuk pelayanan di Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor	0,308	0,165	Valid
4	Pendingin ruangan (AC) di ruang tunggu di Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor dalam kondisi baik	0,323	0,165	Valid
5	Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor memiliki kemampuan komunikasi yang baik	0,811	0,165	Valid
6	Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor memiliki keahlian yang baik dalam melayani nasabah	0,745	0,165	Valid
7	Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor memiliki pengetahuan yang baik tentang produk-produk Bank BRI	0,619	0,165	Valid
8	Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor mampu melayani nasabah dengan tepat waktu	0,724	0,165	Valid
9	Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor mengetahui prosedur pelayanan dengan baik	0,768	0,165	Valid
10	Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor mampu menyelesaikan keluhan nasabah dengan baik	0,85	0,165	Valid
11	Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor bersedia membantu nasabah yang mengalami kesulitan ketika transaksi	0,815	0,165	Valid
12	Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah dengan cepat	0,811	0,165	Valid
13	Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menjamin keamanan data nasabah	0,835	0,165	Valid
14	Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menjamin nasabah mendapatkan informasi pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan	0,729	0,165	Valid

No	Indikator	r hitung	Nilai r tabel	Keputusan
15	Pelayanan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menjamin tidak ada gangguan jaringan selama transaksi	0,708	0,165	Valid
16	Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor bersikap ramah dan sopan kepada semua nasabah	0,691	0,165	Valid
17	Dalam memberi pelayanan Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor memberikan perhatian kepada setiap nasabah	0,804	0,165	Valid
18	Dalam memberi pelayanan, Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menunjukkan sikap peduli kepada setiap nasabah	0,703	0,165	Valid
19	Dalam memberi pelayanan Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor sangat menghargai kepentingan nasabah	0,869	0,165	Valid
20	Dalam memberi pelayanan Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor tidak bersikap diskriminatif	0,333	0,165	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Harapan**

No	Indikator	r hitung	Nilai r tabel	Keputusan
1	Saya berharap ruang pelayanan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor nyaman, bersih dan rapi karena merupakan hal penting buat saya	0,399	0,165	Valid
2	Saya berharap pelayanan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menggunakan mesin EDC yang dalam kondisi baik karena merupakan hal penting buat saya	0,375	0,165	Valid
3	Saya berharap terdapat papan petunjuk pelayanan di Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor karena merupakan hal penting buat saya	0,34	0,165	Valid
4	Saya berharap pendingin ruangan (AC) di ruang tunggu di Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor dalam kondisi yang baik karena merupakan hal penting buat saya	0,539	0,165	Valid
5	Saya berharap karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor memiliki kemampuan komunikasi yang baik karena merupakan hal penting buat saya	0,534	0,165	Valid
6	Saya berharap karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor memiliki kemampuan yang baik dalam melayani nasabah karena merupakan hal penting buat saya	0,431	0,165	Valid
7	Saya berharap karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor memiliki pengetahuan yang baik tentang produk-produk Bank BRI karena merupakan hal penting buat saya	0,403	0,165	Valid
8	Saya berharap karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor mampu melayani nasabah dengan tepat waktu karena merupakan hal penting buat saya	0,588	0,165	Valid
9	Saya berharap karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor mengetahui prosedur pelayanan dengan baik karena merupakan hal penting buat saya	0,663	0,165	Valid
10	Saya berharap karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor mampu menyelesaikan keluhan nasabah dengan baik karena merupakan hal penting buat saya	0,637	0,165	Valid
11	Saya berharap karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor bersedia membantu nasabah yang mengalami kesulitan ketika transaksi karena merupakan hal penting buat saya	0,416	0,165	Valid

No	Indikator	r hitung	Nilai r tabel	Keputusan
12	Saya berharap karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah dengan cepat karena merupakan hal penting buat saya	0,582	0,165	Valid
13	Saya berharap Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menjamin keamanan data nasabah karena merupakan hal penting buat saya	0,461	0,165	Valid
14	Saya berharap Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menjamin nasabah mendapatkan informasi pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan karena merupakan hal penting buat saya	0,519	0,165	Valid
15	Saya berharap Pelayanan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menjamin tidak ada gangguan jaringan selama transaksi karena merupakan hal penting buat saya	0,723	0,165	Valid
16	Saya berharap Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor bersikap ramah dan sopan kepada semua nasabah karena merupakan hal penting buat saya	0,458	0,165	Valid
17	Saya berharap dalam memberi pelayanan Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor memberikan perhatian kepada setiap nasabah karena merupakan hal penting buat saya	0,443	0,165	Valid
18	Saya berharap dalam memberi pelayanan, Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menunjukkan sikap peduli kepada setiap nasabah karena merupakan hal penting buat saya	0,537	0,165	Valid
19	Saya berharap dalam memberi pelayanan Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor sangat menghargai kepentingan nasabah karena merupakan hal penting buat saya	0,270	0,165	Valid
20	Saya berharap dalam memberi pelayanan Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor tidak bersikap diskriminatif karena merupakan hal penting buat saya	0,623	0,165	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Data di atas menunjukkan bahwa semua indikator atau pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tingkat harapan yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, indikator atau instrumen pengukur variabel tingkat harapan adalah valid atau sah dan dapat digunakan.

#### 4.2 Uji Reliabilitas

Data di atas menunjukkan bahwa semua indikator atau pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel tingkat harapan yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, indikator atau instrumen pengukur variabel tingkat harapan adalah valid atau sah dan dapat digunakan.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.948	.948	20

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Dari hasil uji reliabilitas seperti tampak pada tabel di atas menunjukkan bahwa indikator atau pertanyaan dari variabel kinerja pelayanan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* 0,948 > 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pengukur variabel kinerja pelayanan dinyatakan reliabel atau handal.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Harapan**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.836	.840	20

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Dari hasil uji reliabilitas seperti tampak pada tabel di atas menunjukkan bahwa indikator atau pertanyaan dari variabel tingkat harapan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* 0,836 > 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pengukur variabel tingkat harapan dinyatakan reliabel atau handal.

#### 4.3 Analisa *Importance Performance Anlaysis (IPA)*

##### 4.3.1 Hasil Analisa GAP

Gap Analysis merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Gap Analysis itu sendiri merupakan bagian dari metode IPA (*Importance-Performance Analysis*).

Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai.

Dalam tingkat kesesuaian < 100% dapat dijelaskan lagi sebagai berikut (Supranto, 2016) :

1. 0 – 32 % Sangat Tidak Puas
2. 33 – 65% à Tidak Puas
3. 66 – 99% Puas

**Tabel 5. Hasil Analisis GAP Tingkat Kinerja dengan Tingkat Harapan**

No	Indikator	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	Analisis Gap	Tingkat Kesesuaian (%)	Kriteria
<b>Bukti Fisik</b>						
1	Pertanyaan 1	3,33	4,20	-0,87	79,29	Puas
2	Pertanyaan 2	3,34	4,55	-1,21	73,41	Puas
3	Pertanyaan 3	3,19	4,32	-1,13	73,84	Puas
4	Pertanyaan 4	3,04	4,17	-1,13	72,90	Puas
<b>Realibility</b>						
5	Pertanyaan 5	3,21	4,14	-0,93	77,54	Puas
6	Pertanyaan 6	3,32	4,57	-1,25	72,65	Puas
7	Pertanyaan 7	3,25	4,11	-0,86	79,08	Puas
8	Pertanyaan 8	3,27	4,15	-0,88	78,80	Puas
<b>Daya tanggap</b>						
9	Pertanyaan 9	3,29	4,23	-0,94	77,78	Puas
10	Pertanyaan 10	3,17	4,21	-1,04	75,30	Puas
11	Pertanyaan 11	3,07	4,25	-1,18	72,24	Puas
12	Pertanyaan 12	3,25	4,36	-1,11	74,54	Puas
<b>Jaminan</b>						
13	Pertanyaan 13	3,34	4,32	-0,98	77,31	Puas
14	Pertanyaan 14	3,19	4,02	-0,83	79,35	Puas
15	Pertanyaan 15	3,29	4,35	-1,06	75,63	Puas
16	Pertanyaan 16	3,51	4,22	-0,71	83,18	Puas
<b>Empati</b>						
17	Pertanyaan 17	3,43	4,35	-0,92	78,85	Puas
18	Pertanyaan 18	3,23	3,97	-0,74	81,36	Puas
19	Pertanyaan 19	3,17	4,45	-1,28	71,24	Puas
20	Pertanyaan 20	3,39	4,34	-0,95	78,11	Puas

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Hasil pada tabel di atas menunjukkan analisis kesenjangan atau gap antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat harapan. Berdasarkan hasil analisis di atas diketahui bahwa dari keseluruhan indikator pengukur kinerja dan harapan masih terdapat gap (kesenjangan) dan belum mencapai 100%, namun demikian semua indikator pelayanan menunjukkan kriteria nilai puas. Semua indikator memiliki nilai gap negatif yang berarti bahwa setiap indikator tersebut belum 100% memenuhi harapan nasabah. Tingkat kesesuaian tertinggi adalah indikator atau pertanyaan 16 yaitu sebesar 83,18% adalah tentang “Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor bersikap ramah dan sopan kepada semua nasabah”. Sedangkan tingkat kesesuaian terkecil adalah indikator atau

pertanyaan 19 sebesar 71,24% yaitu tentang “Dalam memberi pelayanan Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor sangat menghargai kepentingan nasabah”.

#### 4.3.2 Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indeks kepuasan konsumen atau *Customer satisfaction index (CSI)* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Kriteria penilaian analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah sebagai berikut:

1. Nilai CSI adalah 100% atau lebih berarti konsumen sangat puas akan kinerja perusahaan
2. Nilai CSI > 80% sampai 100% menandakan konsumen merasa puas pada kinerja pelayanan
3. Nilai CSI >50% sampai 80% menandakan konsumen merasa cukup puas pada kinerja pelayanan
4. Nilai CSI < 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan kurang baik.

Hasil analisis CSI diperoleh nilai sebagai berikut:

- a. Nilai total rata-rata dari nilai tingkat pelayanan dan tingkat harapan (P x I) sebesar : 278,45
- b. Nilai total rata-rata tingkat harapan (I) sebesar : 85,28

Dengan demikian nilai CSI nya adalah sebagai berikut:

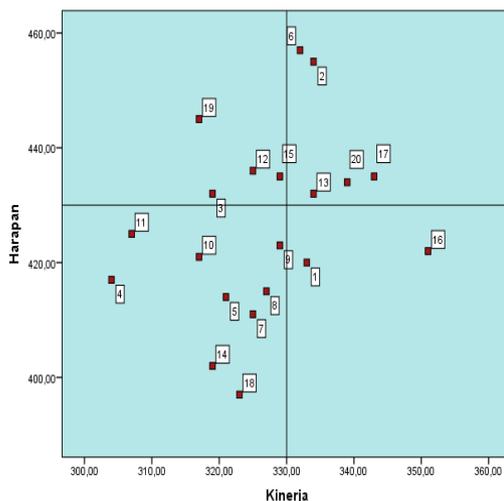
$$\begin{aligned} \text{Nilai CSI} &= 278,45 / 5 (85,28) \times 100\% \\ \text{Nilai CSI} &= 278,45 / 426,4 \times 100\% \\ \text{Nilai CSI} &= 65,30 \end{aligned}$$

Hasil di atas menunjukkan nilai CSI sebesar 65,30%. Berdasarkan kriteria penilaian analisis CSI angka tersebut berada pada kriteria cukup puas, hal ini menunjukkan bahwa nasabah Brilink cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor

merasa cukup puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan dalam hal ini adalah Brilink cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor. Berdasarkan pengamatan di lapangan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap Brilink Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor hanya mencapai 63,30% hal ini disebabkan oleh masih adanya beberapa nasabah yang bingung terkait prosedur pelayanan Brilink dengan BRI, salah satu contohnya ketika nasabah sudah diberikan informasi terkait keluhan yang disampaikan, nasabah tersebut ingin datang ke kantor Bank terdekat untuk meminta informasi lanjutan. Selain itu terdapat antri di saat-saat tertentu terdapat antrian yang panjang, terutama ketika nasabah melakukan transaksi pencairan bantuan sosial nontunai, dan pembayaran BPJS Kesehatan karena nasabah datang secara bersamaan.

**4.4 Hasil *Important Performance Analysis (IPA)***

Berikut adalah data sebaran kinerja dan harapan Brilink cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor:



**Gambar 1. Hasil Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)***

Perhitungan nilai tingkat kinerja (X) dan nilai tingkat harapan ini selengkapnya

dapat dilihat pada lampiran dalam penelitian ini.

Dari gambar tersebut maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

**1. Kuadran I**

Kuadran I menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting oleh nasabah namun nasabah merasa tidak puas karena tidak terlaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Faktor-faktor tersebut adalah indikator nomor 3, 12, 15, dan indikator nomor 19. Hasil analisis IPA di atas menunjukkan bahwa dengan demikian indikator-indikator yang berada pada kuadran I tersebut menjadi skala prioritas utama perusahaan atau dalam hal ini pihak Brilink cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor untuk diperbaiki sehingga harapannya nasabah akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Terdapat papan petunjuk pelayanan di Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor
2. Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah dengan cepat
3. Pelayanan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menjamin tidak ada gangguan jaringan selama transaksi
4. Dalam memberi pelayanan Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor sangat menghargai kepentingan nasabah.

**2. Kuadran II**

Kuadran II menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting dan memuaskan nasabah yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh pihak Brilink. Berdasarkan hasil penelitian indikator yang termasuk dalam kuadran

ini adalah indikator nomor 2, 6, 13, 17 dan indikator nomor 20. Hasil analisis IPA di atas menunjukkan bahwa dengan demikian indikator yang berada pada kuadran II tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak perusahaan dalam hal ini adalah Brilink cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor. Indikator tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menggunakan mesin EDC yang berfungsi dengan baik.
2. Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor memiliki keahlian yang baik dalam melayani nasabah.
3. Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menjamin keamanan data nasabah
4. Dalam memberi pelayanan Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor memberikan perhatian kepada setiap nasabah.
5. Dalam memberi pelayanan Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor tidak bersikap diskriminatif.

### 3. Kuadran III

Kuadran III menunjukkan faktor yang dianggap kurang penting oleh nasabah namun nasabah menunjukkan sikap kurang puas karena tidak terlaksanakan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian, Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah indikator nomor 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 14 dan indikator nomor 18. Hasil analisis IPA di atas menunjukkan bahwa dengan demikian indikator yang berada pada kuadran III di atas dapat diabaikan karena bukan menjadi skala prioritas dari pembenahan kinerja pelayanan

Brilink cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor meskipun nasabah merasa kurang puas. Indikator tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Pendingin ruangan (AC) di ruang tunggu di Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor dalam kondisi baik.
2. Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
3. Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor memiliki pengetahuan yang baik tentang produk-produk Bank BRI.
4. Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor mampu melayani nasabah dengan tepat waktu.
5. Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor mengetahui prosedur pelayanan dengan baik.
6. Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor mampu menyelesaikan keluhan nasabah dengan baik.
7. Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor bersedia membantu nasabah yang mengalami kesulitan ketika transaksi.
8. Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menjamin nasabah mendapatkan informasi pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan.
9. Dalam memberi pelayanan, Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menunjukkan sikap peduli kepada setiap nasabah.

#### 4. Kuadran IV

Kuadran IV menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat namun masyarakat merasa sangat puas dan indikator tersebut dilaksanakan dengan berlebihan oleh perusahaan atau instansi. Berdasarkan hasil penelitian Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah indikator nomor 1 dan indikator nomor 16. Hasil analisis IPA di atas menunjukkan bahwa dengan demikian indikator yang berada pada kuadran IV di atas dinyatakan berlebihan dilaksanakan oleh perusahaan, untuk itu lebih baik pihak perusahaan focus mengelola sumber dayanya untuk kepentingan yang menjadi prioritas utama terlebih dahulu yaitu indikator-indikator yang teridentifikasi yang berada pada kuadran I. Indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Ruang pelayanan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor nyaman, bersih dan rapi.
2. Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor bersikap ramah dan sopan kepada semua nasabah.

#### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisa yang telah dijelaskan maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja pelayanan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor dinilai baik oleh nasabah meskipun belum maksimal 100%.. Tingkat kesesuaian tertinggi adalah indikator atau pertanyaan 16 yaitu sebesar 83,18% adalah tentang “Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor bersikap ramah dan sopan kepada semua nasabah”. Sedangkan tingkat kesesuaian terkecil adalah indikator atau pertanyaan 19

sebesar 71,24% yaitu tentang “Dalam memberi pelayanan Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor sangat menghargai kepentingan nasabah” .

2. Hasil analisis CSI menunjukkan angka sebesar 65,30%. Hasil tersebut membuktikan tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja pelayanan Brilink cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor, menunjukkan bahwa nasabah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Indikator tingkat kinerja pelayanan Brilink cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah indikator yang berada pada kuadran I pada diagram kartesius analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yaitu antara lain:
  - a. Terdapat papan petunjuk pelayanan di Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor.
  - b. Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah dengan cepat.
  - c. Pelayanan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor menjamin tidak ada gangguan jaringan selama transaksi.
  - d. Dalam memberi pelayanan Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor sangat menghargai kepentingan nasabah.

##### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, dengan demikian saran yang dapat penulis sampaikan dalam penelitian ini terkait prioritas yang ahrus diperhatikan oleh pihak perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya disediakan papan petunjuk pelayanan di Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor yang lebih jelas sehingga nasabah tidak merasa kebingungan ketika ingin melakukan transaksi pelayanan.
2. Sebaiknya Karyawan Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor dapat lebih meningkatkan kecepatan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah
3. Sebaiknya Brilink Cabang Nanggewer Cibinong Kabupaten Bogor memberikan jaminan tidak ada gangguan jaringan selama transaksi kepada nasabah.
4. Petugas pelayanan hendaknya lebih berusaha memahami kepentingan nasabah dan bersungguh-sungguh dalam memberi pelayanan kepada nasabah
5. Untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang sebaiknya dikembangkan dan dicari faktor lain yang sekiranya mempengaruhi kepuasan nasabah, misalnya variabel kepercayaan dan sebagainya.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Faris Mukmin Kalijogo Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Febria Ningtyas Putri Hidayat (2020) Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syari'ah Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus pada Mahasiswa S.1 IAIN Purwokerto Angkatan 2016-2019).
- Harmelina, Henny Indrawati, dan Rina Selva Johan (2016) Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Pekanbaru.
- Husein Umar.2002. *Metode Penelitian Aplikasi dan Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Imam Ghozali, 2015. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro Nur dan Bambang Supomo, tahun 2002. *Metode Penelitian Bisnis Cetakan kedua BPFE Yogyakarta*.
- Kotler Philip, 2015. *Manajemen Pemasaran: Analisis perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi Kedua)*. Erlangga: Jakarta.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2012. "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta: Erlangga.
- Lupiyadi, Rambat 2014. *b Manajemen Pemasaran Jasa dan praktek*. PT.Salemba Empat : Jakarta.
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LPES.
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml and Leonard L Berr, 2013, *Reassessment of Implication ForFurther Research. Journal Marketing*.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Robbins, S.P dan Judge T.A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sarwono, 2009. *Buku Acuan Nasional pelayanan kesehatan Maternal dan neonatal*. Jakarta. YBP-SP. Manuaba
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Walgito, Bimo. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yuliana, Bukhari Usman, Edwar M. Nur, Rahmi Fitri Rizki (2020). Analisis

Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap  
Pelayanan Account Officer Pada Proses  
Perkreditan Pt. Bank Rakyat Indonesia  
Kantor Cabang Sigli Fakultas Ekonomi,  
Universitas Abulyatama.