

## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Bjb Kantor Cabang Pembantu Cicalengka

Asep Abdul Halim<sup>1</sup>, Ade Iskandar Nasution<sup>2</sup>, Anis Siti Humairoh<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Prodi Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia

<sup>2,3</sup>Prodi Perbankan Syariah, Universitas Ma'soem, Indonesia  
asephalim@gmail.com

---

*Received : Nov' 2021 Revised : Nov' 2021 Accepted : Dec' 2021 Published : Dec' 2021*

---

### ABSTRACT

*Based on the results of interview with the Customer Service at bank BJB Cicalengka Branch Office Assistant, there's fluctuant customer amount during 5 last years period 2016 – 2020. That's suspected of there's some complains from customers about service quality and office facilities like some important machine does'nt work so that's impact to customer satisfaction. This research aims to determine how the influence of service quality on customer satisfaction, the influence of office facilities on customer satisfaction and to determine how the influence of service quality and office facilities on customer satisfaction. The object of research in this report is the customer in bank BJB KCP Cicalengka with the type of research is quantitative associative, in order use primary data wich is taken directly from the place of research. The research sample is taken from 1440 customers at 2020 period in bank BJB Cicalengka Branch Office Assistant. The result of this research show that there is no significance influence between service quality on customer satisfaction, there is significance influence between office facilities on customer satisfaction, And the simultaneosly test show that there is significance influence between service quality and office facilities on customer satisfaction.*

**Keyword:** *Service Quality; Office Facilities; Customer Satisfaction.*

### ABSTRAK

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service* di bank BJB KCP Cicalengka, jumlah nasabah pada 5 tahun terakhir 2016-2020 mengalami fluktuatif. Hal tersebut diduga karena terdapat beberapa keluhan dari nasabah mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas kantor seperti mesin yang tidak berfungsi sehingga berdampak pada kepuasan nasabah di bank BJB KCP Cicalengka. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh fasilitas kantor terhadap kepuasan nasabah serta untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan nasabah. Objek penelitian yang menjadi sasaran penelitian adalah nasabah di bank BJB KCP Cicalengka dengan jenis penelitian kuantitatif asosiatif, adapun data-data yang diperlukan merupakan data yang diambil secara langsung ke lapangan atau disebut data primer. Dalam pengambilan sampel yang diambil sebanyak 94 orang yang diambil dari populasi sebanyak 1440 orang nasabah bank BJB KCP Cicalengka pada tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas kantor terhadap kepuasan, dan secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan; Fasilitas Kantor; Kepuasan Nasabah.

---

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini kualitas hidup masyarakat yang meningkat di Indonesia merupakan tujuan dari pembangunan, peningkatan kualitas hidup masyarakat dapat terwujud dengan peningkatan pendapatan melalui kegiatan-kegiatan perekonomian. Sektor perbankan memiliki peranan yang strategis dalam kegiatan perekonomian karena memegang fungsi sebagai *financial intermediary* yaitu sebagai perantara keuangan, dengan demikian perbankan menjadi *agen of trust* yang harus didukung kepercayaan nasabahnya untuk meningkatkan kesejahteraan *stakeholder* dan nilai perusahaan (Wicaksono, 2021).

Bank BJB Kantor Cabang Pembantu (KCP) Cicalengka merupakan salah satu industri perbankan yang dimiliki langsung oleh bank BUMD milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten. Dengan demikian, bank BJB memiliki kontribusi penting dalam menggerakkan dan mendorong laju perekonomian daerah karena baik atau buruknya kualitas pelayanan yang diberikan bank BJB akan berdampak langsung pada perekonomian daerah.

Menurut *Customer Service* di Bank BJB KCP Cicalengka, bank BJB merupakan salah satu bank yang cukup sibuk karena sebagai BUMD, bank BJB diwajibkan menangani penggajian ASN, dan pencairan dana pensiun yang harus didahulukan karena merupakan nasabah-nasabah prioritas. Hal tersebut menyebabkan beberapa nasabah mengeluh karena terlalu lama menunggu untuk dilayani. Waktu cukup lama yang dihabiskan nasabah di ruang tunggu maupun di area parkir bank BJB KCP Cicalengka harus diimbangi dengan fasilitas kantor yang mendukung demi kenyamanan nasabah dan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan bank. Minimnya fasilitas kantor di bank BJB KCP Cicalengka menjadi salah satu hal yang akan berdampak negatif bagi kualitas pelayanan bank. Salah satu contohnya, yaitu mesin nomor antrean belum diperbaiki sehingga nomor antrean dibuat manual yang akan membuat waktu tidak efisien bagi nasabah. Selain itu, antrean nasabah yang akan dilayani dipanggil secara manual oleh *frontliner* tanpa menggunakan pengeras suara, sehingga jika keadaan cukup riuh di bank panggilan pada nasabah tersebut kadang terlewat dan berlanjut ke nasabah selanjutnya. Selain itu, area parkir di bank BJB KCP Cicalengka tampak menyatu dengan *mini market* karena tidak terdapat batasan sama sekali, sehingga area parkir bank terkadang dijadikan pula area parkir oleh konsumen yang datang ke *mini market*. Berikut merupakan tabel data nasabah bank BJB KCP Cicalengka selama 5 tahun terakhir.

**Tabel 1. Nasabah di Bank BJB KCP Cicalengka Tahun 2016-2020**

Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
2016	2.724	-
2017	2.688	-1,32
2018	1.776	-33,92
2019	2.340	31,75
2020	1.440	-38,46

Sumber : Bank BJB KCP Cicalengka 2021

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat pada tahun 2016-2017 jumlah nasabah mengalami penurunan sebesar 1,32%, pada tahun 2017-2018 mengalami penurunan kembali sebesar 33,92%, pada tahun 2018-2019 mengalami peningkatan jumlah nasabah sebesar 31,75%, dan pada tahun 2019-2020 mengalami penurunan yang cukup besar yaitu sebesar 38,46%. Jumlah nasabah yang mengalami fluktuatif berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service* di bank BJB KCP Cicalengka, disebabkan oleh kualitas pelayanan yang belum maksimal pada nasabah dan fasilitas kantor yang disediakan belum memadai sehingga berpengaruh pada kepuasan nasabah di BJB KCP Cicalengka.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank BJB KCP Cicalengka baik secara parsial maupun simultan.

## METODE

Pada penelitian ini, variabel yang dijadikan objek penelitian adalah kepuasan nasabah di bank BJB KCP Cicalengka. Objek penelitian merupakan himpunan elemen yang dapat berupa individu, kelompok atau objek yang akan diteliti (Fitrah, 2017) Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang bersifat sistematis, terencana dan terstruktur sejak penelitian dimulai sampai dengan pembuatan kesimpulan (Askari, 2020). Adapun operasional variabel pada penelitian ini yaitu :

**Tabel 2 Tabel Operasionalisasi Variabel**

No	Variabel	Indikator	Alat Ukur	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X1) (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006)	1. Berwujud/ <i>tangible</i>	a. Penampilan Karyawan b. Daya tarik fasilitas bank secara visual	Ordinal
		2. Keandalan/ <i>Reliability</i>	a. Sambutan karyawan b. Keramahan karyawan	
		3. Ketanggapa/ <i>Responsiveness</i>	a. Kecakapan karyawan dalam pelayanan b. Karyawan selalu <i>available</i> untuk nasabah c. Pemahaman karyawan	
		4. Jaminan dan Kepastian/ <i>assurance</i>	a. Karyawan dapat menanamkan rasa percaya diri pada nasabah b. Karyawan memberikan rasa aman dalam pelayanan	
		5. Empati/ <i>empathy</i>	a. Karyawan memperhatikan kepentingan nasabah b. Karyawan cepat tanggap terhadap kebutuhan nasabah c. Karyawan perhatian dan sabar	

No	Variabel	Indikator	Alat Ukur	Skala
2	Fasilitas Kantor (X2) (Tjiptono, 2014)	1. Penampilan dan keadaan lingkungan sekitar	a. Tampilan kantor yang rapi dan bersih b. Parkiran yang cukup untuk menampung pengunjung	Ordinal
		2. Perencanaan ruangan	a. Ruang tunggu yang nyaman dan terawat b. Fasilitas pendukung di ruang tunggu	
		3. Perlengkapan dan peralatan	a. Memiliki perlengkapan dan peralatan yang cukup b. Perlengkapan dan peralatan berfungsi baik	
3	Kepuasan Nasabah (Y) (Tjiptono, 2014)	1. <i>Overall satisfaction</i> (kepuasan secara keseluruhan)	a. Pelayanan yang baik dan memuaskan b. Pelayanan yang efektif dan efisien	Ordinal
		2. <i>Confirmation of expectation</i> (konfirmasi harapan),	a. Nasabah terpenuhi kebutuhannya b. Nasabah mendapatkan pelayanan yang memuaskan	
		3. <i>Comparison to ideal</i> (perbandingan dengan situasi	a. Testimoni dari nasabah terhadap bank b. Saran dan kritik nasabah terhadap pihak bank	

Sumber : Hasil Penelitian 2021

Adapun rancangan uji hipotesis dan analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi berganda, analisis koefisien regresi berganda, analisis koefisien determinasi berganda, uji t dan uji F.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank bjb KCP Cicalengka

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank bjb KCP Cicalengka akan digunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, analisis koefisien determinasi dan uji t yang dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

No.	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,463	0,1707	Valid
2	0,395	0,1707	Valid
3	0,383	0,1707	Valid
4	0,482	0,1707	Valid
5	0,683	0,1707	Valid
6	0,569	0,1707	Valid

No.	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
7	0,435	0,1707	Valid
8	0,183	0,1707	Valid
9	0,190	0,1707	Valid
10	0,258	0,1707	Valid
11	0,259	0,1707	Valid
12	0,452	0,1707	Valid

Tabel 4. Uji Validitas Fasilitas Kantor

No.	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,379	0,1707	Valid
2	0,448	0,1707	Valid
3	0,576	0,1707	Valid
4	0,616	0,1707	Valid
5	0,672	0,1707	Valid
6	0,605	0,1707	Valid

Tabel 5. Uji Validitas Kepuasan Nasabah

No.	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,670	0,1707	Valid
2	0,646	0,1707	Valid
3	0,736	0,1707	Valid
4	0,746	0,1707	Valid
5	0,665	0,1707	Valid
6	0,476	0,1707	Valid

Berdasarkan tabel 3,4 dan 5, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dari kualitas pelayanan, fasilitas kantor dan kepuasan nasabah dinyatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Tabel 6. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,514	12

Tabel 7. Uji Reliabilitas Fasilitas Kantor

Cronbach's Alpha	N of Items
0,519	6

Tabel 8. Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Cronbach's Alpha	N of Items
0,706	6

Berdasarkan tabel 6 dan 7, dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,514 dan 0,519 yang artinya kualitas pelayanan dan fasilitas kantor memiliki reliabilitas yang mencukupi atau moderat. Sedangkan tabel 8 menunjukkan nilai

*cronbach's alpha* sebesar 0,706 yang artinya kepuasan nasabah memiliki reliabilitas tinggi.

**Tabel 9. Uji Normalitas Data Kualitas Pelayanan**

		Kualitas Pelayanan
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,606
Most Extreme Differences		0,082
Absolute		0,082
Positive		-0,06
Negative		0,082
Test Statistic		0,136 <sup>c</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)		

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 9, hasil uji normalitas data yang diperoleh menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan bahwa nilai signifikan kualitas pelayanan sebesar  $0,136 > 0,1$  artinya data terdistribusi.

**Tabel 10. Analisis Koefisien Determinasi**

*Model Summary<sup>b</sup>*

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	0,082 <sup>a</sup>	0,007	-0,004		2.621

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 10, dapat dilihat bahwa *R square* yang diperoleh adalah sebesar 0,007 atau 0,7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di bank BJB KCP Cicalengka berpengaruh sangat rendah sebesar 0,7% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 99,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti lokasi dan kepercayaan nasabah.

**Tabel 11. Uji t**

*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	16,836	3,885		4,870	0,000
(Constant)	0,083				
Kualitas_Pelayanan		0,104	0,082	0,793	0,430

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 11, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $0,793 < 1,661$  dengan signifikansi sebesar  $0,430 > 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dengan demikian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang

signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di bank BJB KCP Cicalengka.

**Pengaruh Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Nasabah di bank BJB KCP Cicalengka**

Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kantor terhadap kepuasan nasabah di Bank bjb KCP Cicalengka akan digunakan normalitas, analisis koefisien determinasi dan uji t yang dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 12. Uji Normalitas Data Fasilitas Kantor**  
*One - Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Fasilitas Kantor
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000
	Std.	2.063
Deviation		0,082
Most Extreme Differences		0,054
Absolute		-0,082
	Positive	0,082
	Negative	0,127 <sup>c</sup>
Test Statistic		
Asymp. Sig. (2-tailed)		

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa uji normalitas data yang diperoleh dari *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* tidak signifikan karena memiliki nilai 0,127 > 0,1 yang artinya data terdistribusi normal.

**Tabel 13. Analisis Koefisien Determinasi**  
*Model Summary<sup>b</sup>*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,615 <sup>a</sup>	0,378	0,371	2,075

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kantor

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 13, dapat dilihat bahwa *R square* yang diperoleh adalah sebesar 0,378 atau 37,8%. Jadi dapat disimpulkan bahwa fasilitas kantor di bank BJB KCP Cicalengka berpengaruh sebesar 37,8% terhadap kepuasan nasabah yang termasuk tingkat hubungan sedang dan sisanya sebesar 62,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti lokasi dan kepercayaan nasabah. Sedangkan berdasarkan tabel 14, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $7,474 > 1,661$  dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas kantor terhadap kepuasan nasabah di bank BJB KCP Cicalengka.

Tabel 14. Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	5,371	2,067	0,615		2.599	0,011
Kualitas_ Pelayanan	0,752	0,101			7.474	0,000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Nasabah

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB KCP Cicalengka**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor secara simultan terhadap kepuasan nasabah di bank BJB KCP Cicalengka dapat dilihat dari analisis korelasi berganda, analisis regresi berganda, analisis koefisien determinasi dan uji F yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 15 Analisis Korelasi Berganda  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	0,620 <sup>a</sup>	0,384	0,371	2,075	0,384	28,399	2	91	0,000

a. *Predictors :* (Constant), Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 15, diketahui nilai korelasi 0,620 artinya terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan fasilitas kantor secara simultan terhadap kepuasan nasabah di bank BJB KCP Cicalengka.

Tabel 16 Analisis Regresi Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1,563	4,401			0,355	0,723
Kualitas Pelayanan	0,001	0,002	0,001		0,900	0,330
Fasilitas Kantor	0,752	0,101	0,614		7,470	0,000

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 16, dapat diperoleh model regresi berganda sebagai berikut:  
 $Y = 1,563 + 0,001X_1 + 0,752X_2$

Dari model regresi berganda diatas dapat dijelaskan bahwa:



- a. Nilai konstanta, artinya apabila seluruh variabel *independent* memiliki nilai nol (0) maka nilai kepuasan nasabah 1,563.
- b. Variabel  $X_1$  terhadap  $Y$ , nilai koefisien kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,001, artinya jika terjadi kenaikan kualitas pelayanan setiap satu satuan maka kepuasan nasabah akan menambah sebesar 0,001 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak berubah dalam model regresi tetap.
- c. Variabel  $X_2$  terhadap  $Y$ , nilai koefisien fasilitas kantor ( $X_2$ ) sebesar 0,752 yang artinya jika terjadi kenaikan fasilitas kantor setiap satu satuan maka kepuasan nasabah akan menambah sebesar 0,752 dengan asumsi variabel lain dalam regresi tetap.

**Tabel 17 Analisis Koefisien Determinasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,620 <sup>a</sup>	0,384	0,371	2,075

a. *Predictors* : (Constant), Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 17, dapat dilihat bahwa nilai *R square* yang diperoleh adalah 0,384 atau 38,4%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan nasabah di bank BJB KCP Cicalengka adalah sebesar 38,4% dan sisanya sebesar 61,6% diduga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti lokasi dan kepercayaan nasabah.

**Tabel 18 Uji F ANNOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	244,545	2	122,273	28,399	0,000 <sup>b</sup>
Residual	391,806	91	4,306		
Total	636,351	93			

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Nasabah

b. *Predictors* : (Constant), Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 18, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $28,4 > 2,36$  dengan signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kantor secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di bank BJB KCP Cicalengka.

**PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan nasabah di bank BJB KCP Cicalengka maka dapat disimpulkan (1) Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank BJB KCP Cicalengka yang dibuktikan dengan uji  $t$  yaitu  $t_{hitung} = 0,793 < \text{nilai } t_{tabel} = 1,661$  dengan tingkat signifikansi  $0,430 > 0,1$  maka

$H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, atau variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun nilai koefisien determinasi atau hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,7% yang merupakan hubungan sangat rendah dan sisanya 99,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti variabel lokasi dan kepercayaan nasabah, (2) Terdapat pengaruh fasilitas kantor terhadap kepuasan nasabah di bank BJB KCP Cicalengka. Hal ini dilihat pada hasil uji t yaitu  $t_{hitung} = 7,474 < \text{nilai } t_{tabel} = 1,661$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau variabel fasilitas kantor mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah dengan nilai koefisien determinasi 37,8% yang artinya pengaruh kualitas pelayanan sebesar 37,8% terhadap kepuasan nasabah dan sisanya 62,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti variabel lokasi dan kepercayaan nasabah, (3) Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas kantor di bank BJB KCP Cicalengka secara simultan atau bersama-sama. Hal ini dilihat dari hasil uji F yaitu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $28,4 > 2,36$  dengan signifikansi sebesar  $0,000 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dengan nilai koefisien determinasi sebesar 38,4% yang merupakan hubungan sedang, artinya kualitas pelayanan dan fasilitas kantor berpengaruh sebesar 38,4% terhadap kepuasan nasabah sedangkan sisanya yaitu sebesar 61,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti lokasi dan kepercayaan nasabah.

Adapun saran yang ingin disampaikan penulis bagi bank BJB KCP Cicalengka yaitu (1) Pihak bank diharapkan untuk lebih meningkatkan fasilitas kantor bagi nasabah terutama dalam hal kuantitasnya, karena berdasarkan data hasil kuesioner yang disebar ke responden menunjukkan bahwa 37,2% responden memiliki tanggapan netral terhadap pernyataan "Nasabah tidak kekurangan peralatan yang dibutuhkan di bank BJB KCP Cicalengka". Hal tersebut terjadi karena pihak bank belum sepenuhnya memerhatikan kuantitas fasilitas kantor, (2) Pihak bank diharapkan melakukan pengecekan pada peralatan bank agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya, karena berdasarkan hasil kuesioner pada pernyataan "Peralatan dan perlengkapan yang ada di bank BJB KCP Cicalengka berfungsi dengan baik" mendapat respon tidak setuju sebesar 40,4%. Hal ini menunjukkan banyak responden yang menyadari dan merasakan bahwa fasilitas kantor di bank BJB sebagian tidak berfungsi sehingga akan berpengaruh pada kepuasan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (15th ed.). Rineka Cipta.
- Askari, Z. dkk. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research And Development (R N D)* (Vivi (ed.); 1st ed.). Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka. [iaialmawar.ac.id](http://iaialmawar.ac.id)
- Fitrah, M. luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus* (D. Ruslan (ed.); 1st ed.). CV Jejak.
- Hasan, A. (2010). *Marketing Bank Syariah*. Ghalia Indonesia.

- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian dan Uji validitas Realibilitas* (E. Mazayudha (ed.); 1st ed.). Health Book Publishing.
- Kazmier, L. J. (2005). *Statistik Untuk Bisnis* (C. W. Kristiaji (ed.)). Erlangga.
- Keller, K. dan. (2003). *Manajemen Pemasaran* (B. Molan (ed.); 12th ed.). PT Indeks Gramedia.
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran* (Millenium). PT.Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat; Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Salemba Empat.
- Maduki, H. dkk. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (MEA)* (T. Hidayat (ed.)). Duta Media Publishing.
- Muchtar, B. dkk. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (1st ed.). Kencana.
- Mukhtazar. (2020). *Prosedur Penelitian Pendidikan* (1st ed.). Absolute Media.
- Nur'aeni; Wulan Sari, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Ib Hasanah Di Bni Syariah Kantor Kas Jatinangor. *Maps*, 1, 11. <https://doi.org/10.32483/maps.v1i2.6>
- Rangkuti, F. (2002). *The Power of Brads*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Multivariat* (1st ed.). PT Elex Media Komputindo.
- Silalahi, U. (2018). *Metode Penelitian Sosial* (A. Gunarsa (ed.); 1st ed.). PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (3rd ed.). Rineka Cipta.
- Suryobroto, S. (2013). *Psikologi Pendidikan* (5th ed.). Rajawali Pers.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa* (1st ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (1st ed.). Andi Offset.
- Wicaksono, Y. K. (2021). Peran Negara dalam Ketahanan Perbankan Syariah di Masa Pandemi Covid-19. *An Nisbah*, 8. <https://doi.org/https://doi.org/10.21274/an.v8i1.3600>.
-