

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Telagasari (Studi Kasus Nasabah BJB Telagasari)

Muhamad Septiaraya Latif, Aji Tuhagana, Zenita Apriani

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 20, 2025

Revised 25 September 2025

Accepted 25 September 2025

Available online 04 Oktober. 2025

Kata Kunci:

Kualitas pelayanan, kompetensi karyawan, kepuasan nasabah

Keywords:

service quality, employee competence, customer satisfaction



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan, apabila dari kualitas pelayanan dan kompetensi karyawannya bekerja sangat baik maka kepuasan nasabah akan sangat baik begitupun sebaliknya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan nasabah di sektor perbankan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deksriptif dan verifitkatif dengan teknik survei melalui kuesioner yang disebarakan kepada 75 nasabah bank, analisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 21. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan, kualitas Pelayanan (X1) berkategori baik, kompetensi karyawan (X2) berkategori baik, kepuasan nasabah (Y) berkategori baik, kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial berpengaruh positif, kompetensi karyawan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara parsial berpengaruh positif, kualitas pelayanan (X1) dan kompetensi karyawan (X2) terhadap kepuasa nasabah (Y) secara simultan berpengaruh positif, sedangkan nilai determinasi 0,545 atau 54,5% dan nilai lainnya 0,455 atau 45,5% merupakan variable lainnya diluar penelitian.

ABSTRACT

Customer satisfaction is greatly influenced by several factors, namely service quality and employee competence, if the quality of service and employee competence work very well then customer satisfaction will be very good and vice versa. This study aims to analyze the effect of service quality and employee competence on customer satisfaction in the banking sector. The research method used is a descriptive and verification approach with a survey technique through a questionnaire distributed to 75 bank customers, the analysis uses multiple linear regression with the help of SPSS version 21. Based on the results of the study, it can be concluded that service quality (X1) is categorized as good, employee competence (X2) is categorized as good, customer satisfaction (Y) is categorized as good, service quality (X1) on customer satisfaction (Y) partially has a positive effect, employee competence (X2) on customer satisfaction (Y) partially has a positive effect, service quality (X1) and employee competence (X2) on customer satisfaction (Y) simultaneously have a positive effect, while the determination value is 0.545 or 54.5% and other values 0.455 or 45.5% are other variables outside the study.

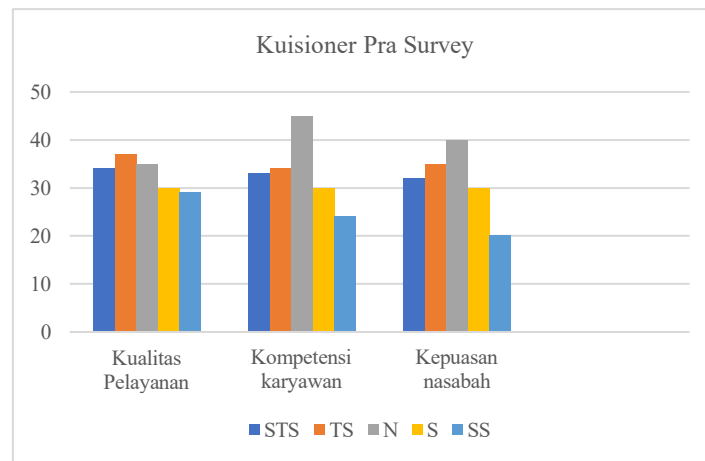
PENDAHULUAN

Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penentu keberhasilan perbankan. SDM yang kompeten mendorong inovasi, menjalankan misi organisasi, dan membangun hubungan baik dengan pelanggan. Pelayanan prima dan karyawan yang kompeten sangat penting untuk menarik dan mempertahankan nasabah, sehingga menjamin keberlanjutan dan perkembangan bank.

Peningkatan kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan menjadi faktor kunci dalam mencapai kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik, meliputi kecepatan, keramahan, dan keakuratan dalam memberikan informasi dan transaksi, akan memberikan pengalaman positif bagi nasabah. Sementara itu, kompetensi karyawan yang mumpuni, meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional, akan memungkinkan bank untuk memberikan solusi yang tepat dan efektif bagi kebutuhan nasabah. Bank BJB Telagasari berkomitmen memberikan layanan terbaik di tengah persaingan ketat. Untuk menghadapi perubahan perilaku nasabah, perkembangan teknologi digital, dan mempertahankan loyalitas pelanggan, bank perlu meningkatkan kualitas layanan dan kompetensi karyawan.

*Corresponding author

Email: mn21.muhamadlatif@mhs.ubpkarawang.ac.id, aji.tuhagana@ubpkarawang.ac.id, zenita.apriani@ubpkarawang.ac.id



(Sumber : olah data 2024)

Gambar 1. Hasil Pra Penelitian

Diagram pra-survey menunjukkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, kompetensi karyawan, dan kepuasan nasabah memiliki distribusi yang cukup beragam. Pada diagram tersebut terdapat masalah pada kualitas pelayanan, kompetensi karyawan, dan kepuasan nasabah yang masih kurang sesuai target penilaian perusahaan, penilaian ini di tentukan langsung pada nasabah bank bjb Telagasari sebanyak 30 responden. Walaupun terdapat proporsi responden yang memberikan penilaian positif (tinggi dan sangat tinggi) di ketiga aspek, proporsi yang signifikan memberikan penilaian netral. Ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat area yang sudah baik, masih ada potensi peningkatan yang cukup besar pada kualitas pelayanan, kompetensi karyawan, dan kepuasan nasabah. Data ini menunjukkan perlunya investigasi lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan penilaian netral dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat penting dalam bidang jasa pada perusahaan bank karna dengan pelayanan yang sangat baik akan menimbulkan suasana yang harmonis antara perusahaan dengan nasabah. (Andriyani & Ardianto, 2020) menjelaskan lima dimensi kualitas layanan, menjelaskan lima dimensi kualitas layanan, kelima dimensi yang dimaksud adalah: 1. *Tangibles* (bukti fisik). 2. *Reliability* (keandalan). 3. *Responsiveness* (daya tanggap). 4. *Assurance* (jaminan). 5. *Emphaty* (empati).

Kompetensi Karyawan

Setiap perusahaan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten untuk memajukan dan menjalankan setiap perencanaan perusahaan dengan baik. Kompetensi menjadi sebuah karakteristik efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristiknya. Menurut (Tamba, 2021) indikator dari Kompetensi Karyawan yaitu: 1. Motivasi untuk berprestasi. 2. Semangat kerja di bawah tekanan waktu. 3. Kolaborasi, yaitu bekerja secara kooperatif dalam kelompok. 4. Orientasi Pelayanan Pelanggan. 5. Keandalan (*Reliability*), yaitu mengambil inisiatif dalam mengatasi masalah.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah suatu keterkaitan antara nasabah pada perusahaan untuk menjaga citra nama perusahaan, kepuasan nasabah dinilai dari suatu respon karyawan terhadap nasabah tersebut. Menurut (Tamba, 2021) dimensi dan indikator dari kepuasan nasabah yaitu: 1. *Reliability* (keandalan. 2. *Responsiveness* (cepat tanggap). 3. *Assurance* (jaminan/keyakinan). 4. *Emphaty* (Empati). 5. *Tangible* (Kasat mata/berwujud).

KERANGKA PEMIKIRAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah

Pada penelitian yang dilakukan oleh Abdul dan Iridiastadi (2022), kualitas pelayanan dari suatu jasa dapat dilakukan perbaikan sekaligus ditingkatkan. Kualitas pelayanan pada bidang jasa umumnya dipengaruhi oleh kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan dalam menerima jasa yang diinginkan oleh pelanggan tersebut.

Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness sebagai dimensi kualitas layanan Bank Syariah Indonesia dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Customer Satisfaction (Kepuasan nasabah) Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022).

Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah

Kompetensi merupakan syarat dari karyawan yang baik, sehingga kompetensi karyawan dapat dianggap sebagai gambaran seseorang atas kemampuannya bertanggung jawab atas materi yang dia emban. Atas kemampuan tersebut yang kaitanya dengan pekerjaan, kompetensi haruslah dimiliki tiap individu, untuk menjadi seseorang yang profesional, dan berintegritas dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan agar dapat mewakili perusahaan untuk nasabah (Eko Wahyudi dan Imam Wibowo (2020).

variabel kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan dari Bank Pembiayaan Rakyat syariah. Hal ini disebabkan kompetensi karyawan di BPRS sangat mampu memenuhi keinginan nasabah, seperti contoh pihak bank dapat memberikan berupa sebuah informasi serta juga menjelaskan berbagai macam produk pembiayaan dengan rinci dan jelas kepada nasabah pembiayaan, dan juga teliti dalam memeriksa transaksi yang dilakukan oleh nasabah serta memiliki komunikasi yang baik dalam melayani nasabah (AMALIYAH, R. (2020).

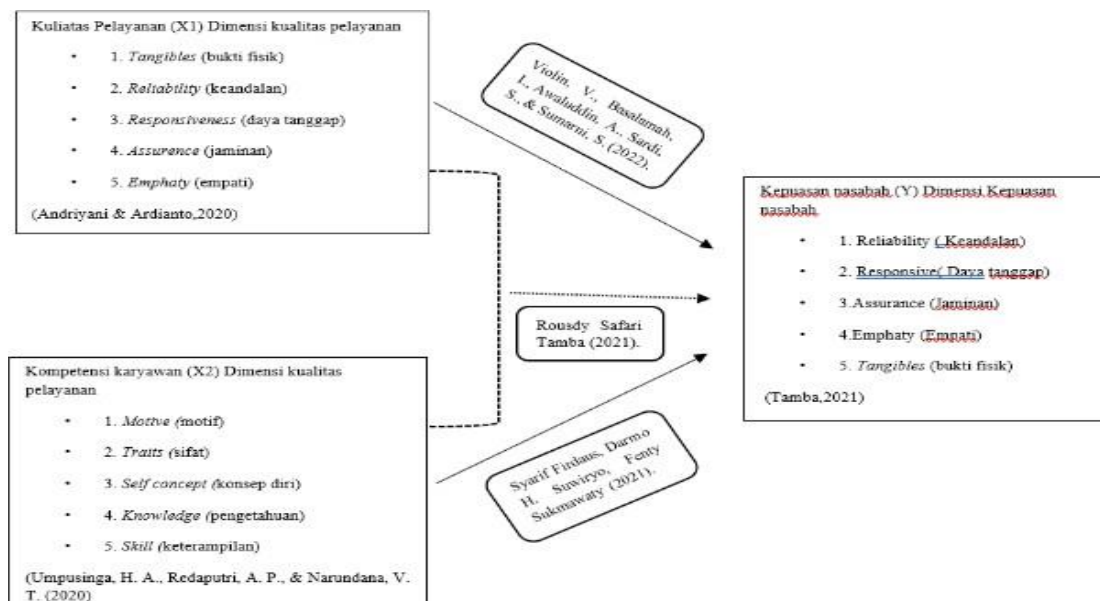
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah

Pada penelitian yang dilakukan oleh Abdul & Purwatmini, (2022), kepuasan pelanggan merupakan hal penting, karena dapat membuat pelanggan dapat berulang menggunakan jasa yang pernah diterimanya. Kepuasan pelanggan juga terkait dengan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan dari produk atau jasa suatu perusahaan dan kualitas pelayanan dapat dilakukan perbaikan.

kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Rousdy Safari Tamba (2021).

KERANGKA KONSEPTUAL

Menurut Sugiyono (2019), kerangka adalah kumpulan ide atau pedoman penelitian yang digunakan oleh peneliti sebagai dasar untuk melakukan penelitian tentang topik tertentu. Dalam kasus ini, kerangka ini didasarkan pada variabel-variabel yang relevan, masing-masing dengan indikator yang dapat diukur.



Gambar 2. Kerangka Penelitian

Sumber : Diolah dari berbagai sumber oleh penulis, (2025)

Hipotesis Penelitian

Hipotesis ini digunakan untuk mengetahui kebenaran atau ketidakbenaran dari dugaan tersebut melalui pengumpulan dan analisis data.

(H1) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial yang signifikan terhadap kepuasan nasabah

(H2) Terdapat pengaruh kompetensi karyawan secara parsial positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah

(H3) Terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BJB Telagasari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian diambil pada nasabah bank BJB Telagasari sebanyak 75 nasabah sesuai dengan kebutuhan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria spesifik. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan melibatkan beberapa metode, yaitu observasi, wawancara, dan pengisian kuesioner. Proses pengumpulan data dilakukan melalui metode survei yang diselenggarakan menggunakan platform Google Form. Penelitian menggunakan analisis dekriptif dan verifikatif.

HASIL

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Besar (df) = $30-2 = 28$, dan α 0,05 atau 5% maka menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,310. Jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan indikator tersebut valid. Adapun hasil perhitungan uji validitas pada penelitian ini adalah:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r Tabel	r Hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,310	0,437	Valid
	X1.2	0,310	0,530	Valid
	X1.3	0,310	0,573	Valid
	X1.4	0,310	0,505	Valid
	X1.5	0,310	0,422	Valid
	X1.6	0,310	0,459	Valid
	X1.7	0,310	0,532	Valid
	X1.8	0,310	0,566	Valid
	X1.9	0,310	0,572	Valid
	X1.10	0,310	0,441	Valid
Kompetensi Karyawan (X2)	X2.1	0,310	0,586	Valid
	X2.2	0,310	0,636	Valid
	X2.3	0,310	0,578	Valid
	X2.4	0,310	0,508	Valid
	X2.5	0,310	0,347	Valid
	X2.6	0,310	0,560	Valid
	X2.7	0,310	0,493	Valid
	X2.8	0,310	0,588	Valid
	X2.9	0,310	0,578	Valid
	X2.10	0,310	0,590	Valid

Sumber : Olah data SPSS 26, 2024

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dibandingkan dengan r tabel = 0,310. Sehingga semua indikator dari variabel dependent maupun independent yang ada dalam penelitian ini adalah Valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Alpha	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	0,716	0,70	Reliabel
2.	Kompetensi Karyawan (X2)	0,732	0,70	Reliabel
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	0,716	0,70	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan masing-masing dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. Dengan semikian, dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang diuji, yaitu kualitas pelayanan, kompetensi karyawan dan kepuasan nasabah, memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Deksriptif statistik kualitas pelayanan (X1)

Tabel 3. Deksriptif statistik kualitas pelayanan (X1)

No	Indikator	Skor	Kategori
1	Sarana dan prasarana kantor yang memadai	297	Baik
2	Kondisi lingkungan bank yang nyaman	266	Baik
3	Pelayanan kepada nasabah secara akurat	316	Sngat baik
4	Pelayanan yang dapat dipercaya	317	Sangat baik
5	Memberikan pelayanan secara cepat	262	Baik
6	Mampu memberikan dengan cepat	308	Baik
7	Mampu memberikan rasa aman kepada nasabah dalam pelayanan	317	Sangat baik
8	Kredibilitas karyawan dalam memberikan pelayanan sangat baik	300	Baik
9	Berupaya memahami keinginan nasabah	317	Sangat Baik
10	Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah	323	Sangat baik
	Total skor	3023	
	Rata-rata Skor	302.3	Baik

Sumber : Olah data 2025

Rata-rata skor kualitas pelayanan Bank BJB Telagasari adalah 302,3 (kategori Baik). Indikator tertinggi adalah "Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah" (Sangat Baik, skor 323), sedangkan terendah adalah "Memberikan pelayanan secara cepat" (Baik, skor 262). Kesimpulannya, kualitas pelayanan di bank ini sesuai dengan standar perusahaan.

Deksriptif statistik kompetensi karyawan (X2)

No	Indikator	Skor	Kategori
1	Kemampuan dalam peningkatan produktivitas kerja	296	Baik
2	Kemampuan dalam peningkatan kualitas kerja	307	Baik
3	Komitmen dalam menyelesaikan pekerjaan	328	Sngat baik
4	Kemampuan menahan stres dalam organisasi	315	Sangat baik
5	Bekerja secara koperatif dalam kelompok	293	Baik
6	Kemampuan dalam melayani nasabah	322	Sangat baik
7	Mengambil inisiatif dalam mengatasi masalah	315	Sangat baik
8	Melihat perubahan sebagai suatu perubahan	320	Sangat baik
9	Mencari kesempatan untuk belajar keahlian teknis	309	Baik
10	Belajar cara melakukan hubungan antar pribadi	331	Sangat baik
	Total skor	3136	
	Rata-rata Skor	313.6	Baik

Tabel 4. Deksriptif statistik kompetensi karyawan (X2)

Sumber : Olah data 2025

Rata-rata skor kompetensi karyawan Bank BJB Telagasari adalah 313,6 (kategori Baik). Indikator tertinggi adalah "Belajar cara melakukan hubungan antar pribadi" (Sangat Baik, skor 331), sedangkan terendah adalah "Bekerja secara koperatif dalam kelompok" (Baik, skor 293). Secara keseluruhan, Kompetensi karyawan memenuhi standar perusahaan.

Deksriptif statistik kepuasan nasabah (Y)

Tabel 5. Deksriptif statistik kepuasan nasabah (Y)

No	Indikator	Skor	Kategori
1	Sarana dan peralatan yang memadai	276	Baik
2	Jumlah personil yang memadai	253	Cukup baik
3	Memberikan inisiatif dalam mengatasi masalah	314	Baik

4	Mengurus kepentingan nasabah sesuai dengan yang dijanjikan	324	Sangat baik
5	Cepat tanggap terhadap keinginan nasabah	284	Baik
6	Cepat tanggap terhadap keluhan nasabah	307	Baik
7	Mampu melayani nasabah	336	Sangat baik
8	Melayani nasabah dengan percaya diri tinggi	307	Baik
9	Memberikan perhatian secara individu	337	Sangat baik
10	Mengerti keinginan nasabah	332	Sangat baik
	Total skor	3070	
	Rata-rata Skor	307	Baik

Sumber : Olah data 2025

Rata-rata skor kompetensi karyawan Bank BJB Telagasari adalah 307 (kategori Baik). Indikator kepuasan nasabah tertinggi adalah "Memberikan perhatian secara individu" (Sangat Baik, skor 337), sedangkan terendah adalah "Jumlah personil yang memadai" (Cukup Baik, skor 253).

Uji Normalitas

**Tabel 6. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	85
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	.0000000
Std. Deviation	3.48261916
Absolute	.062
Most Extreme Differences	
Positive	.062
Negative	-.057
Kolmogorov-Smirnov Z	.573
Asymp. Sig. (2-tailed)	.897

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Olah data SPSS 21, 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,897 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Uji Multikolineritas

**Tabel 7. Hasil Uji Multikolineritas
Coefficients^a**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Total_X1	.519	1.928
Total_X2	.519	1.928

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Olah data SPSS 21, 2025

Ditunjukkan pada tabel 4.4, pada hasil penelitian tidak menunjukkan *interkorelasi* karena nilai VIF $1,928 < 10$ dan *tolerance* sebesar $0,519 > 0,10$. Tidak adanya multikolineritas menunjukkan bahwa model regresi tersebut benar.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.355	1.625		1.449	.151
1 Total_X1	-.018	.059	-.046	-.298	.766
Total_X2	.031	.054	.086	.563	.575

a. Dependent Variable: COMPUTE ABS_RES=ABS(RES_1)

Sumber : Olah data SPSS 21, 2025

Terdapat nilai signifikansi pada variabel Kualitas pelayanan sebesar $0,766 > 0,05$, serta pada variabel Kompetensi karyawan sebesar $0,575 > 0,05$. Nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas pada kedua variabel tersebut.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.861	2.880		2.730	.008
1 Total_X1	.452	.105	.446	4.307	.000
Total_X2	.330	.096	.355	3.433	.001

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Olah data SPSS 21, 2025

Dari tabel di atas, diperoleh persamaan regresi $Y = 7,861 + 0,452X_1 + 0,330X_2$.

1. Konstanta (a) sebesar 7,861 menunjukkan bahwa jika variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan, tetap atau tidak berubah, maka nilai kinerja karyawan akan sebesar 7,861 satuan. Ini menunjukkan nilai dasar atau intercept dari model regresi.
2. Koefisien regresi 0,452 (X1) menunjukkan bahwa untuk setiap kenaikan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan, kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,452 satuan, atau sekitar 45,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, di mana semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.
3. Koefisien regresi 0,330 (X2) menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan satu satuan pada variabel kompetensi karyawan, kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,330 satuan, atau sekitar 33,0%. Artinya, kompetensi karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Uji T Parsial

Dalam uji t, perhitungan derajat kebebasan (df) dilakukan dengan rumus $df = n - k$, di mana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen. Berdasarkan data yang ada, $n = 85$ dan $k = 2$, sehingga $df = 85 - 2 = 83$. Dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, nilai t tabel untuk $df = 83$ adalah 1.988.

Tabel 10. Hasil Uji t Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.861	2.880		2.730	.008
1 Total_X1	.452	.105	.446	4.307	.000
Total_X2	.330	.096	.355	3.433	.001

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Olah data SPSS 21, 2025

Pada Tabel 4.7 hasil uji t di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah: Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dan nilai t hitung sebesar $4,307 > 1,988$, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Kompetensi karyawan terhadap variabel Kepuasan nasabah: Nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, dan nilai t hitung sebesar $3,433 > 1,988$, dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Uji F Simultan

Berikut ini adalah hasil uji simultan yang diperoleh dalam penelitian ini:

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1218.018	2	609.009	49.017	.000 ^b
Residual	1018.805	82	12.424		
Total	2236.824	84			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Tabel 11. Hasil Uji f simultan

Sumber : Olah data SPSS 21, 2025

Berdasarkan data di atas, H3 diterima, karena nilai signifikansi yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$, dan nilai f hitung sebesar $49,017 > f$ tabel 3,10 Hasil ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Deteminasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.545	.533	3.525

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Sumber : Olah data SPSS 21, 2025

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,545, yang menunjukkan bahwa 54,5% dalam kepuasan nasabah bank BJB Telagasari dapat dijelaskan oleh pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan kompetensi karyawan (X2). Sedangkan 45,5%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

- a. Pembahasan Dekriptif Variabel Kualitas Pelayanan. Analisis deksriptif kualitas pelayanan memperoleh skor rata-rata skor sebesar 302,3 berada pada rentang skala 255-315 kriteria baik.
- b. Pembahasan Dekriptif Variabel Kompetensi Karyawan. Analisis deksriptif kompetensi karyawan memperoleh rata-rata skor sebesar 313,6 berada pada rentang nilai antara 255-315 dengan kriteria baik. Pembahasan Dekriptif Variabel Kepuasan Nasabah. Analisis deksriptif kepuasa nasabah memperoleh rata-rata skor sebesar 307 berada pada rentang nilai antara 255-315 dengan kriteria baik.
- c. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil uji t kualitas pelayanan menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan t hitung $4,307 > t$ tabel 1,988. secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul dan Iridiastadi (2022), kualitas pelayanan dari suatu jasa dapat dilakukan perbaikan sekaligus ditingkatkan. Kualitas pelayanan pada bidang jasa umumnya dipengaruhi oleh kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan dalam menerima jasa yang diinginkan oleh pelanggan tersebut. Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness sebagai dimensi kualitas layanan Bank Syariah Indonesia dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Costumer Satisfaction (Kepuasan nasabah) Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022).
- d. Pengaruh Kompetensi Karyawan Tehardap Kepuasan Nasabah
Hasil uji t kompetensi karyawwan menunjukkan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan t hitung $7,861 > t$ tabel 1,988. secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kompetensi merupakan syarat dari karyawan yang baik, sehingga kompetensi karyawan dapat di anggap sebagai gambaran seseorang atas kemampuannya bertanggung jawab atas materi yang dia emban. Atas kemampuan tersebut yang kaitanya dengan pekerjaan, kompetensi haruslah dimiliki tiap individu, untuk menjadi sesorang yang profesional, dan berintegiras dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan agar dapat mewakili perusahaan untuk nasabah (Eko Wahyudi dan Imam Wibowo (2020). Variabel kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan dari Bank Pembiayaan Rakyat syariah. Hal ini disebabkan kompetensi karyawan di BPRS sangat mampu memenuhi keinginan nasabah, seperti contoh pihak bank dapat memberikan berupa sebuah informasi serta juga menjelaskan berbagai macam produk pembiayaan dengan rinci dan jelas kepada nasabah pembiayaan, dan juga teliti dalam memeriksa transaksi yang dilakukan oleh nasabah serta memiliki komunikasi yang baik dalam melayani nasabah (AMALIYAH, R. (2020).
- e. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah**
Berdasarkan analisis menggunakan SPSS versi 21, diketahui bahwa kualitas pelayanan (X1), kompetensi karyawan (X2), dan kepuasan nasabah (Y) secara simultan berpengaruh signifikan. Hal ini dibuktikan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $49,017 > f$ tabel 3,10. Pada penelitian yang dilakukan oleh Abdul & Purwatmini, (2022), kepuasan pelanggan merupakan hal penting, karena dapat membuat pelanggan dapat berulang menggunakan jasa yang pernah diterimanya. Kepuasan pelanggan juga terkait dengan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan dari produk atau jasa suatu perusahaan dan kualitas pelayanan dapat dilakukan perbaikan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan nasabah, kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (Rousdy Safari Tamba (2021) (Rousdy Safari Tamba (2021).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan beberapa temuan penting sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1) dengan nilai rata-rata skor 303,2 pada rentang skala 258-318 dalam kategori baik.
2. Kompetensi karyawan (X2) pada bank BJB Telagasari dengan rata-rata skor 313,6 pada rentang skala 258-318 dalam kategori baik.
3. Kepuasan nasabah (Y) pada bank BJB Telagasari dengan rata-rata skor 307 pada rentang skala 258-318 dalam kategori baik.
4. Kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan hasil t hitung sebesar $7,861 > t$ tabel 1,988
5. Kompetensi karyawan (X2) secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y), terlihat dari nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung sebesar $7,861 > t$ tabel 1,988
6. Kualitas pelayanan (X1) dan kompetensi karyawan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan f hitung sebesar 49,017, $> f$ tabel 3,10

SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu memperhatikan dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan.

1. Perusahaan memberikan pelatihan supaya para karyawan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dalam melayani nasabah sehingga para nasabah tidak menunggu lama dalam pelayanan.
2. Perusahaan harus meningkatkan solidaritas para karyawan supaya bekerja secara koperatif dalam kelompok agar kerja sama dalam tim dapat solid.
3. Perusahaan harus menambahkan karyawan pada setiap kantor agar para nasabah tidak menunggu lama pada antrian.
4. Kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga perusahaan harus memastikan menjaga hubungan dengan nasabah dengan baik dan jujur.
5. kompetensi karyawan yang baik terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga perusahaan harus menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mendukung, baik secara fisik maupun psikologis.
6. Mengelola kedua faktor ini secara simultan dan seimbang akan meningkatkan kepuasan nasabah, dan perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi rutin terhadap kondisi ini agar kepuasan nasabah tetap optimal dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

REFERENSI

- Alexandro Hutagalung, B. (2022). Analisa Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Kompetensi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja (Penelitian Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 201–210. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.866>
- Amelia Suci Pertiwi, & Dety Mulyanti. (2023). Theoretical Review Study: Peran Dan Fungsi Manajemen Dalam Mengelola Bisnis Online Shop. *Jurnal Kewirausahaan Dan Manajemen Bisnis: Cuan*, 1(1), 47–53. <https://doi.org/10.59603/cuan.v1i1.16>
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Depitra, P. S., & Soegoto, H. (2019). Kompetensi Dan Kinerja Karyawan Bank Bni Kcu Bandung. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 17(1), 25–28. <https://doi.org/10.34010/miu.v17i1.2237>
- Fernos, J., & Gietricen, G. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pundi*, 3(2), 137. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.157>

- Halisa, N. N. (2020). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia "Sistem Rekrutmen, Seleksi, Kompetensi dan Pelatihan" Terhadap Keunggulan Kompetitif: Literature Review. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 1(2 Desember), 14–22.
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Sharia Banking. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 3, 98–105.
- Kamil Hafidzi, M., Zen, A., Alamsyah, F. A., Tonda, F., & Oktarina, L. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(6), 990–1003. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v4i6.1625>
- Kusumawardani, A. P., Tuhagana, A., Apriani, Z. (2024). Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai CV. Santoso Teknik Karawang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(9). 10.47467/alkharaj.v6i9.2460
- Tuhagana, Aji. "Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Produksi Pupuk Di Karawang." *Buana Ilmu 4.2* (2020): 176-203.
- Siangka, A. N., Fidahul, M. ', & Hajjad, N. (2021). SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 4(2), 555–562. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i2.1686>
- Kanaf, Y. R., Foeh, J. E. H. J., & Manafe, H. A. (2023). Pengaruh Kesehatan Keselamatan Kerja (K3), Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Tenaga Kerja Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi (Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Terapan*, 4(6), 886–897. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Lestari, A., Hadjri, M. I., Sriwijaya, U., Selatan, S., & Kerja, D. (2023). *JURNAL EKONOMI*. 6(1), 202–213
- Masyrurroh, A. J., Julia, M., Ricki, T. S., Romadhon, A., & Fauzi, A. (2023). Pengaruh Pelatihan Untuk Meningkatkan Kompetensi Karyawan Dalam Era Digital pada PT Erima Baja Jaya. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1, 1506–1517. <https://journal.csspublishing/index.php/ijm>
- Palin, Z., & Rahmat, H. K. (2024). Peran Manajemen Karir dalam Proses Peningkatan Kinerja Karyawan dalam Suatu Perusahaan. *Journal of Current Research in Management, Policy, and Social Studies*, 1(1), 1–8.
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Ridlowi, A., Hadi, L., & Hidayat, A. (2023). Manajemen Kelas Dan Problematika Kepribadian Guru. *Managerial: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 01(01), 1–11. <https://ejournal.stainupa.ac.id/index.php/managerial/article/view/15>
- Rona Gah, D. Z., & Syam, A. H. (2022). Pengaruh Kompensasi dan Kompetensi terhadap Kinerja pegawai Kejaksaan Tinggi Sulawesi Selatan. *Economics and Digital Business Review*, 3(1), 61–71. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v3i1.118>
- Setyo Widodo, D., & Yandi, A. (2022). Model Kinerja Karyawan: Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi, (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.1>
- Siangka, A. N., Fidahul, M. ', & Hajjad, N. (2021). SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 4(2), 555–562. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i2.1686>
- Sriutami, D., Orinaldi, M., & Diwantara, V. (2023). Pengaruh Kompetensi Karyawan , Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Journal of Student Research (JSR)*, 1(5), 500–521.
- Tamba, R. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank XY Syari'ah cabang Jakarta Pusat. *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 2(2), 13–26. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v2i2.1378>