

ABSTRAK

Muhamad Iqbal Nuramdhan. Pengaruh Kualitas Layanan Pick Up Service BSI KCP Lembang terhadap Kepuasan Nasabah di Pasar Panorama Lembang Kabupaten Bandung Barat.

Perkembangan industri perbankan syariah menuntut adanya inovasi layanan yang mampu beradaptasi dengan kebutuhan dan keterbatasan waktu nasabah. Di Pasar Panorama Lembang, banyak nasabah yang memiliki rutinitas padat sehingga sangat membutuhkan layanan perbankan secara cepat dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Untuk menjawab tantangan tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lembang menghadirkan inovasi pick up service (layanan jemput bola) guna memfasilitasi transaksi secara langsung di lokasi pasar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan pick up service terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lembang, khususnya pada nasabah di Pasar Panorama Lembang. Dimensi kualitas layanan yang dianalisis meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang didukung oleh sistem pencatatan manual yang akurat dan transparan.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian berjumlah 120 orang. Penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat presisi atau margin of error sebesar 5%, sehingga diperoleh responden sebanyak 93 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan dan penyebaran kuesioner terstruktur. Analisis data dilakukan menggunakan uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengujian statistik, diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,414. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas layanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 41,4% terhadap kepuasan nasabah pengguna pick up service, sedangkan sisanya sebesar 58,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Secara parsial, variabel jaminan dan keandalan merupakan penentu utama yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Temuan ini menegaskan bahwa meskipun proses transaksi masih menggunakan sistem pencatatan manual, kecepatan petugas dalam merespons transaksi di pasar, dan jaminan keamanan dana menjadi penentu utama kepuasan. Peningkatan pada dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna layanan pick up service di Pasar Panorama Lembang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Pick Up Service, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah, Koefisien Determinasi, Rumus Slovin.