

ABSTRAK

Rica Yolanda. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dengan Kepuasan Nasabah (studi korelasional di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sijunjung - Sumatera Barat)

Perkembangan dunia bisnis perbankan pada zaman modern ini telah semakin maju dan berkembang dalam hal memberikan pemenuhan kebutuhan pasar dunia. Banyak peluang dan tantangan dalam menghadapi dunia bisnis perbankan modern ini sebagai kegiatan yang dapat dimanfaatkan untuk kemajuan bisnis perbankan itu sendiri. Untuk itu dalam menghadapi tantangan global dunia bisnis perbankan ini maka diperlukan salah satu kunci sukses untuk jawaban akan tantangan global tersebut, yakni pemberian kualitas pelayanan yang kedepannya diharapkan dapat memenuhi kepuasan para pengguna pelayanan (pelanggan/nasabah) tersebut.

Secara simultan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat hubungan dan deskripsi keterkaitan hubungannya antara (1) kualitas pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah dalam aspek *Expectations*, serta (2) kualitas pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah dalam aspek *Perceived Performance*.

Dalam penelitian ini teori penunjang yang digunakan untuk mengkaji penelitian adalah teori Teori S-O-R singkatan dari *Stimulus-Organism-Response* sebagai *grand theory* dalam penelitian ini. Kemudian teori perubahan sikap sebagai *middle theory*. Serta menggunakan teori SERVQUAL sebagai *applied theory* dalam mengkaji variabel X yaitu Kualitas Pelayanan *Customer Service*, dan menggunakan rumusan teori kepuasan pelanggan menurut Tse Wilton dalam Tjiptono (1997:36) dalam mengkaji variabel Y yaitu Kepuasan Nasabah.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Sijunjung Sumatera Barat Jl. Prof. Moch. Yamin No.25-A Muaro Sijunjung Sumatera Barat. Metode penelitian ini menggunakan korelasional dengan merujuk pada rumus Goodman's and Kruskal's Gamma sebagai analisis korelasi datanya, hal ini dikarenakan data penelitian ini berjenis data ordinal. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan penyebaran angket dan wawancara langsung ke lapangan. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. BRI Cabang Sijunjung tahun 2012 yang datang ke *customer service* yaitu sebanyak 7.440 orang, kemudian dari hasil perhitungan yang telah ditetapkan maka sampel penelitian sebanyak 99 orang.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari perhitungan program SPSS versi 19 dengan merujuk pada rumus Goodman's and Kruskal's Gamma. Maka menghasilkan uji korelasi antara variabel X dengan sub-variabel Y_1 memiliki koefisien korelasi sebesar 0,492 hasil tersebut menunjukkan cukup kuat (signifikan) hubungan antara variabel X dengan sub-variabel Y_1 . Selanjutnya uji korelasi antara variabel X dengan sub-variabel Y_2 memiliki koefisien korelasi sebesar 0,474 hasil tersebut menunjukkan cukup kuat (signifikan) hubungan antara variabel X dengan variabel Y_2 . Serta uji korelasi antara variabel X dengan variabel Y memiliki koefisien korelasi sebesar 0,536 hasil tersebut menunjukkan kuatnya signifikansi hubungan antara variabel X dengan variabel Y. Dari hasil perhitungan tersebut kemudian di uji dua arah (*two tailed-test*) dengan signifikansi 0,05 maka menghasilkan nilai gamma sebesar 2,424 sedangkan nilai kritis (dalam tabel) adalah $\pm 2,000$ dan hasil perhitungan diketahui nilai gamma yaitu 2,424 lebih besar dari 2,000.

Selanjutnya hasil perolehan skor variabel Y (kepuasan nasabah) yang terbagi dalam aspek *Expectation* (sub-variabel Y_1) sebesar 3301 dan dalam aspek *Perceived Performance* (sub-variabel Y_2) sebesar 3339. Hal tersebut dapat memperkuat akan teori kepuasan pelanggan/nasabah dari Tse dan Wilton dalam tjiptono (1997:36) yaitu kepuasan nasabah adalah apabila *Perceived Performance* melebihi *Expectations*.