

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa disepelekan dalam persaingan bisnis manapun. Saat ini, kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator kunci suksesnya sebuah perbankan. Nasabah adalah seseorang yang menikmati layanan jasa yang bank berikan. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mengedepankan kepuasan nasabah ke dalam visi organisasi dan menuangkannya ke dalam sebuah misi yang selanjutnya diubah menjadi standar operasional pelayanan. Faktor pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi usaha perbankan karena bisnis perbankan merupakan bisnis layanan (*service*). Bank-bank yang memberikan pelayanan lebih baik akan diminati oleh para nasabah, sehingga dapat meningkatkan serta bersaing di bisnis jasa perbankan.

Bagi perusahaan jasa khususnya perbankan, kualitas pelayanan merupakan hal penting bagi suatu keberhasilan. Pelayanan yang diberikan dengan baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik kesetiaan pelanggan.

“Kualitas pelayanan yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi pula, oleh karena itu program penyempurnaan kualitas pada umumnya akan meningkatkan profitabilitas” (Sandwi, 2008:4). Perbankan merupakan salah satu dari sistem keuangan yang menghubungkan pemilik dana dan pengguna dana. Oleh karena itu, operasional perbankan perlu dilakukan secara efisien baik ditingkat mikro maupun makro.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam suatu negara. Persaingan dan perkembangan dalam dunia perbankan menunjukkan perubahan yang cepat, hal ini ditandai dengan banyaknya bank baru saat ini. Hal ini tentu membuat persaingan sesama bank tak bisa terhindarkan, sehingga memaksa setiap bank untuk bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal kecepatan dan kepuasan agar mampu merebut hati nasabahnya.

PT Bank KB Bukopin Tbk., merupakan salah satu lembaga keuangan yang juga berusaha untuk selalu meningkatkan jumlah nasabah, mengingat pentingnya jumlah nasabah dalam mendukung eksistensi perusahaan PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang sebagai salah satu lembaga kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi nasabah. Dalam perkembangannya, kemajuan sebuah perusahaan jasa dapat dinilai dari jumlah nasabah yang dilayani. Nasabah yang bertransaksi melalui *customer service* pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang, diketahui bahwa jumlah nasabah yang bertransaksi melalui *customer service* pada tahun 2021 sebanyak 6.240 nasabah dan pada tahun 2022 bertambah menjadi 6.566 nasabah. Dari uraian tersebut dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang bertransaksi melalui *customer service* pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang mengalami peningkatan atau penambahan setiap tahunnya.

Customer service adalah seseorang yang melayani segala keperluan atau kegiatan yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan nasabah dengan menyelesaikan setiap permasalahan yang ada secara memuaskan (Kasmir, 2017:250). Dengan demikian, *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya agar dapat memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang telah diberikan.

Di dalam bank, *customer service* adalah bagian yang berhubungan langsung dengan permasalahan nasabah. Setiap perusahaan perbankan tentu mempunyai karyawan yang bertugas untuk melayani nasabah secara langsung, salah satunya yakni *customer service*. Kepuasan nasabah merupakan konsep utama dalam bisnis dan manajemen. Pada dasarnya nasabah mengharapkan produk dalam bentuk jasa yang dapat diterima, dan diberikan oleh pihak manajemen melalui pelayanan yang baik dan memuaskan. Mengingat sangat pentingnya kepuasan nasabah, maka perusahaan memerlukan suatu manajemen yang dapat menangani sesuatu yang berkaitan dengan nasabah, maka disini, *customer service* akan memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam melaksanakan setiap kegiatan yang berhubungan

dengan nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* baik dalam sikap, kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan, maupun tanggungjawab yang dimiliki dalam mengatasi setiap keluhan dan masalah yang ada merupakan hal yang membuat nasabah akan merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut.

Pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang menyediakan 4 *customer service* yang juga merangkap sebagai teller. Terdapat 13 orang karyawan yang menjadi *customer service* dan karyawan-karyawan tersebut akan dirolling setiap 3 bulan sekali untuk menjadi *customer service* pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang. *Customer service* memberikan berbagai layanan dari produk-produk yang ada. Terdapat 8 produk yaitu ATM, Tabungan, Giro, Deposito, Kartu Kredit, *E-banking*, Bank Referensi dan *Payment Point*. Untuk ATM, *customer service* memberikan layanan berupa pemblokiran ATM, ubah pin, buat/ganti kartu, cetak pin, kartu rusak/hilang, dan klaim terdebit/tertelan.

Customer service juga melayani pembukaan rekening baru dan ATM, pelaporan buku hilang, minta salinan rekening koran, *printout* mutasi transaksi, tutup rekening, ubah alamat, *One Stop Service*, dan pelayanan lainnya. Pada Giro, *customer service* melayani nasabah yang ingin meminta maupun mengambil buku cek dan salinan rekening koran, memberi informasi mengenai saldo, kliring (setoran/penolakan), pengambilan resi cek, tutup rekening dan pelayanan lainnya. Selanjutnya untuk Deposito yaitu pembukaan deposito baru, pencairan deposito dan pelayanan lainnya. Untuk kartu kredit, pembukaan aplikasi baru dan pelayanan lainnya.

Untuk layanan *E-banking*, *customer service* membantu dalam pendaftaran/download JAVA, informasi mengenai produk dan registrasi *E-Channel*. Untuk Bank Referensi, *customer service* melayanni nasabah yang ingin mengambil bank referensi, dan untuk produk terakhir yaitu *payment Point*, *customer service* melayani nasabah yang ingin mengambil dan meminta resi/kwitansi dan pelayanan lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka pada kesempatan kali ini penulis tertarik untuk menulis laporan akhir mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, maka penulis mengangkat judul “**Analisis Kualitas Pelayanan *Customer service* terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang berdasarkan indikator kualitas pelayanan prima?
2. Indikator kualitas pelayanan prima manakah yang paling dominan pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian laporan akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penelitian ini akan berfokus kepada bagaimana penerapan kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang. Penelitian ini melibatkan nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang
2. Untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan prima yang mana yang lebih dominan pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu bank kepada para nasabahnya, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat menerapkan teori yang telah diperoleh mengenai kepuasan yang diberikan *customer service* di bank.

2. Bagi PT Bank KB Bukopin

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi kepada perusahaan yang dalam hal ini yaitu PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang khususnya dalam hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi selanjutnya dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademi dan penulis mengenai kualitas pelayanan *customer service* terhadap

kepuasan nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah keseluruhan cara atau kegiatan dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat suatu kesimpulan. Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang berfokus pada kualitas pelayanan *customer service* terhadap nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data non-numerik atau angka. Data ini biasanya berisi Analisa kondisi saat ini pada perusahaan sehingga membantu peneliti dalam menentukan permasalahan. Dalam penelitian ini, data kualitatif diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu karyawan PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data yang berupa bilangan atau angka yang dapat berubah-ubah nilainya dan variatif. Dalam objek penelitian ini data kuantitatif diperoleh dari pengolahan hasil yang berupa kuesioner dan digunakan untuk

menganalisis. Kuesioner disebarikan kepada nasabah yang melakukan transaksi di *customer service* pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang

b. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri dari objek yang diteliti. Penulis mendapatkan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh penulis yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui buku-buku, jurnal dan juga data yang langsung didapatkan dari PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang berupa data mengenai sejarah perusahaan, visi dan misi.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018:219), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada koresponden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila penulis tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

Dalam hal ini, responden merupakan nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang. Pernyataan yang akan dibuat dalam kuesioner berisikan

sejumlah pernyataan terkait dengan indikator pelayanan prima.

b. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2009:410), Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu karyawan PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang untuk mendapatkan informasi mengenai jumlah nasabah yang melakukan transaksi melalui Customer service pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Riset kepustakaan merupakan penelitian yang objeknya dicari dengan berbagai informasi Pustaka seperti buku, jurnal ilmiah, majalah, koran dan dokumen. Penulis mengumpulkan dan memperoleh data yang diperlukan dengan mencari keterangan dan informasi yang berupa literatur-literatur, dokumen, catatan sejarah perusahaan, dan buku bacaan lainnya serta media elektronik seperti internet yang berhubungan dengan penelitian yang penulis buat untuk melengkapi penelitian ini.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:130).

Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang yang berjumlah 28.310 orang. Data ini didapat dari salah satu karyawan PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang yang merupakan Koordinator Layanan Nasabah.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:131), “Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang ada. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang. Sampel ditentukan atau dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dengan *bound error* 10%. Adapun rumus Slovin dapat dituliskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Dimana:

N = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = Presentasi Kelonggaran Ketidaktelitian 10%

Populasi (N) berjumlah 28.310 orang dengan taraf kesalahan sebesar 10%, maka besarnya pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{28.310}{1 + 28.310 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{28.310}{28.311 \times 0,01}$$

$$n = \frac{28.310}{283,11}$$

$$n = 99,9$$

Berdasarkan perhitungan di atas dengan jumlah populasi 28.310 orang nasabah, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 100 orang nasabah (pembulatan dari 99,9).

c. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik *non probability* sampling dengan metode *accidental sampling* yaitu metode pengambilan ukuran sampel secara kebetulan dengan cara membagikan kuesioner kepada nasabah yang melakukan transaksi di *customer service* pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang.

1.5.5 Analisis Data

Analisa data merupakan suatu langkah yang paling menentukan dari suatu penelitian, karena analisa data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Analisa data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Kualitatif

Menurut Sugiyono (2018:19), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dimana hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Data kualitatif adalah jenis data non-numerik atau tidak dapat diproses dalam bentuk angka. Data kualitatif didefinisikan atau juga bisa disebut sebagai data yang mendekati dan mencirikan sesuatu. Data ini umumnya hanya bisa diamati dan dicatat sehingga menghasilkan suatu informasi. Penulis mendapatkan data kualitatif melalui wawancara langsung dengan salah satu karyawan PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang untuk mendapatkan informasi mengenai jumlah nasabah yang melakukan transaksi melalui *Customer service* pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang.

b. Metode Kuantitatif

Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu yang

dilakukan secara acak. Data kuantitatif didapatkan melalui perhitungan jawaban responden dalam kuesioner berdasarkan alternatif jawaban. Selain itu, untuk mengetahui kualitas pelayanan *Customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang, maka digunakan urutan pemberian skor menggunakan Skala Likert dengan tingkatan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Skala Pengukuran Likert

No.	Skala Likert	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2018)

Skala Likert ini dibuat sebagai pilihan jawaban pada kuesioner yang penulis buat, dan hasil jawaban akan diolah sebagai pembahasan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada. Dalam perhitungannya, penulis menggunakan rumus persentase dan kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum Skor Penelitian}{\sum Skor Ideal} \times 100\%$$

IS : Interpretasi skor

$\sum Skor Penelitian$: Jawaban Responden x Bobot Nilai (1-5)

$\sum Skor Ideal$: Skala Nilai Tertinggi x Jumlah Responden

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari perhitungan jawaban dari responden akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Interpretasi Skor/Angka

No.	Skor/Angka	Interpretasi
1	0%-20%	Sangat Rendah
2	21%-40%	Rendah
3	41%-60%	Sedang
4	61%-80%	Tinggi
5	81%-100%	Sangat Tinggi

Sumber: Yusi dan Idris (2016:83)

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi atau content dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Selain itu validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2009:455). Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 26.00. Cara penilaiannya dengan melihat r_{tabel} dengan cara $df = \text{Jumlah responden (N)} - 2$. Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrument tersebut dinyatakan tersebut dapat dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrument tersebut dinyatakan tidak valid. Dalam pengujian ini, kuesioner akan disebarakan ke 30 responden sebagai uji coba kuesioner.

2. Uji Reliabilitas

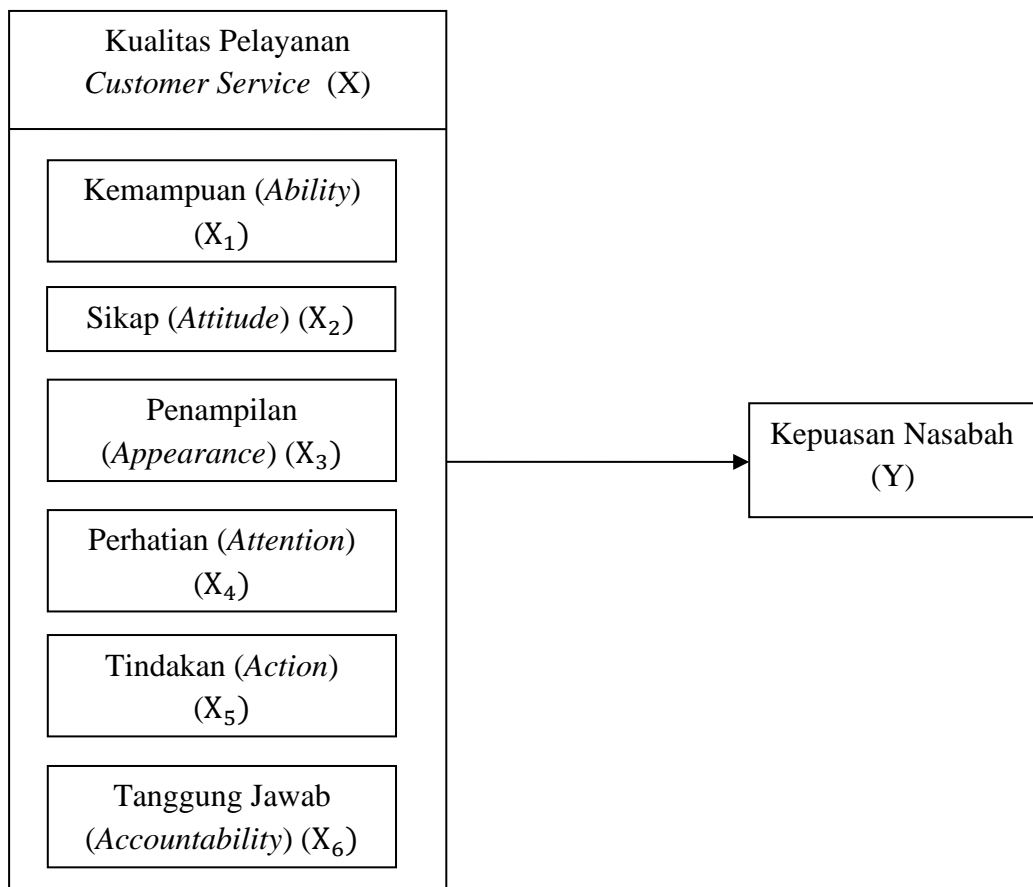
Menurut Lupiyoadi dan Ikhsan (2015:54), uji reliabilitas mengandung pengertian bahwa suatu indikator cukup dapat dipercaya

untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali - untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel.

Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsis dan kemantapan. Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *One Shot* atau pengukuran sekali saja, dimana pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelai atau jawaban pertanyaan. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Instrumen dikatakan reliabel jika oefisien *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,70 (Nunnaly, dalam Lupiyoadi dan Ikhsan, 2015:62).

1.6 Kerangka Pikir

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu kualitas pelanan *customer service*. Kualitas pelayanan prima terdiri dari 6 (enam) indicator yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan dan kajian terhadap penelitian terdahulu, maka dibuatlah kerangka pikir penelitian, yaitu sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pikir
Sumber: Atep (2003:31)