
The Effect Of Teller Service Excellence On Customer Satisfaction At PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Bondowoso Branch Office

Mohammad Fathul Muin¹, Maheni Ika Sari², Ira Puspita Dewi S³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Jember

E-mail: fathulmuin@gmail.com¹, maheniikasari@unmuhjember.com²,
irapuspitadewi@unmuhjember.com³

Article History:

Received: 28 Juli 2023

Revised: 05 Agustus 2023

Accepted: 07 Agustus 2023

Keywords: Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability, Customer Satisfaction.

Abstract: Banks as one of the financial institutions engaged in services, must be able to provide the best service (service excellence) in order to win the increasingly competitive competition, thereby providing satisfaction to customers. PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso is a bank that competes with other banks including BRI, Bank Mandiri, BSI, and others, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso competes to increase customer satisfaction, so that customer loyalty is formed. PT. Bank Negara Indonesia, Tbk has proven its consistency in increasing customer satisfaction in conducting banking transactions. The purpose of this study is to determine and analyze whether ability, attitude, appearance, attention, action and accountability have a significant effect on customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. This type of research is causality research. The population in this study are all customers of PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Bondowoso KCP using teller services in November 2021 totaled 2,760 people. The sample used was 97 respondents using a purposive sampling technique. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of the study prove that ability, attitude, appearance, attention, action and accountability have a significant effect on customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso.

PENDAHULUAN

Perbankan telah menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia sekarang ini. Layanan perbankan yang semakin memudahkan aktifitas keuangan nasabah menjadi salah satu pemicunya. Bank dikenal sebagai sebuah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia

Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, bank merupakan badan usaha yang melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Kasmir, 2014).

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellence*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif, sehingga memberikan kepuasan terhadap nasabah (Dalam Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Daviddow dan Uttal (2019) menyatakan bahwa pelayanan nasabah adalah sebuah usaha yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam artian lain kepuasan nasabah adalah penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya (Kasmir, 2016). Kepuasan nasabah adalah penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya (Kotler, 2016). Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah dapat dikatakan puas apabila hal yang diperoleh melebihi dari apa yang diharapkan dan kepuasan nasabah erat kaitannya dengan pelayanan prima, kepuasan nasabah merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi atau penilaian nasabah terhadap penampilan, kinerja suatu barang atau jasa yang dirasakan konsumen dibandingkan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan terhadap produk atau jasa tersebut

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. atau biasa dikenal dengan BNI merupakan salah satu penyedia jasa perbankan terkemuka di Indonesia. BNI pertama kali didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 sebagai bank pertama yang dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia secara resmi. Debut pertama BNI sejak awal berdirinya dengan mengedarkan ORI (Oeang Republik Indonesia) yang merupakan alat pembayaran pertama yang resmi sejak tanggal 30 Oktober 1946. Hari berdirinya BNI tanggal 5 Juli diperingati sebagai Hari Bank Nasional. Peran BNI sebagai bank sirkulasi atau bank sentral mulai dibatasi oleh Pemerintah seiring dengan penunjukan bank warisan Belanda *De Javasche Bank* sebagai Bank Sentral sejak tahun 1949. Selanjutnya BNI diberikan hak sebagai bank devisa selain berperan sebagai bank pembangunan dengan memiliki akses transaksi langsung ke luar negeri. Status BNI kemudian berubah menjadi bank komersial milik pemerintah dengan penambahan modal yang dilakukan pada tahun 1955. Hal ini menjadikan pelayanan BNI berjalan semakin baik seiring dengan hadirnya dukungan bagi sektor usaha nasional (www.m.merdeka.com).

Kota Bondowoso adalah kota yang terletak di Propinsi Jawa Timur yang dijadikan lokasi penjualan jasanya oleh beberapa bank, salah satunya yaitu PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso adalah salah satu bank yang saling bersaing dengan bank lain diantaranya BRI, Bank Mandiri, BSI, dan lainnya, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso bersaing untuk meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga loyalitas nasabah terbentuk. PT. Bank Negara Indonesia, Tbk membuktikan konsistensinya untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Konsistensi tersebut tercermin dari raihan Bank Negara Indonesia pada penghargaan *The Best Government Bank in Service Excellence 2021*, yang digelar hasil kerja sama *Marketing Research Indonesia* (MRI) dan Biro Riset Infobank (mri-research-ind.com).

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso kini pun terus mengembangkan pelayanannya dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satunya pelayanan bagian *teller*. *Teller* menjadi salah satu karyawan bank yang menjadi garda depan (*frontliner*) bank dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Sebagai garda depan

(*frontliner*), teller merupakan karyawan bank yang selalu bertemu langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai maupun nontunai dan melakukan pembukuan kedalam sistem bank. Kualitas pelayanan teller terhadap nasabah menjadi salah satu faktor pembentuk adanya kepuasan nasabah terhadap bank (Priansa, 2017).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam merancang suatu penelitian, dikenal penelitian eksploratoris dan konklusif, dimana penelitian konklusif dapat diklasifikasikan lagi atas penelitian diskriptif dan kausal. Jika dilihat dari variabelnya yaitu variabel bebas dan terikat, penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas bertujuan mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan terikatnya. Dengan kata lain penelitian kausalitas mempertanyakan masalah sebab akibat (Kuncoro, 2019).

Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso yang menggunakan pelayanan teller pada bulan November 2021 berjumlah 2.760 orang. Sampel adalah merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Dalam penelitian ini sampel yang diambil diharapkan dapat menggambarkan hasil yang sesungguhnya dari populasi (Kuncoro, 2009). Untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sejumlah 97 responden.

Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan menggunakan purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017), *non Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2017), *purposive sampling* adalah teknik penentuan dan pertimbangan tertentu. Teknik *purposive sampling* ini berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik responden yang disesuaikan dengan maksud penelitian.

Untuk mengetahui atau mengukur intensitas hubungan antara variabel terikat (Y) dengan beberapa variabel bebas (X). maka jenis analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen Data

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	R Hitung	Signifikasi	Keterangan
Kemampuan (<i>Ability</i>) (X1)			
X1.1	0,891	0,000	Valid
X1.2	0,869	0,000	Valid
X1.3	0,887	0,000	Valid
X1.4	0,905	0,000	Valid
X1.5	0,887	0,000	Valid
Sikap (<i>Attitude</i>) (X2)			
X2.1	0,928	0,000	Valid

X2.2	0,914	0,000	Valid
X2.3	0,920	0,000	Valid
Penampilan (<i>Appearance</i>) (X3)			
X3.1	0,868	0,000	Valid
X3.2	0,819	0,000	Valid
X3.3	0,866	0,000	Valid
Perhatian (<i>Attention</i>) (X4)			
X4.1	0,922	0,000	Valid
X4.2	0,920	0,000	Valid
Tindakan (<i>Action</i>) (X5)			
X5.1	0,890	0,000	Valid
X5.2	0,904	0,000	Valid
X5.3	0,901	0,000	Valid
Tanggung jawab (<i>Accountability</i>) (X6)			
X6.1	0,919	0,000	Valid
X6.2	0,923	0,000	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)			
Y1.1	0,887	0,000	Valid
Y1.2	0,900	0,000	Valid
Y1.3	0,878	0,000	Valid
Y1.4	0,881	0,000	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah, Juni 2022

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh variabel adalah valid, karena nilai dari r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,166 dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka instrumen dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

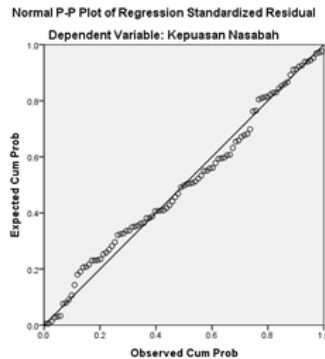
Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpa	Reabilitas
Kemampuan (<i>Ability</i>) (X1)	0,60	0,824
Sikap (<i>Attitude</i>) (X2)	0,60	0,869
Penampilan (<i>Appearance</i>) (X3)	0,60	0,847
Perhatian (<i>Attention</i>) (X4)	0,60	0,904
Tindakan (<i>Action</i>) (X5)	0,60	0,862
Tanggung jawab (<i>Accountability</i>) (X6)	0,60	0,904
Kepuasan Nasabah (Y)	0,60	0,838

Sumber: Data Primer diolah, Juni 2022.

Pada tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari hasil SPSS semua variabel hasil dari uji reabilitas menunjukkan jumlah nilai lebih dari 0,60 maka dikatakan reliabel atau konsisten. Hal ini sesuai dengan pernyataan penelitian terdahulu, jika nilai *Cronbach's Alpa* > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.

Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas.

Dari gambar 1 dapat dijabarkan bahwa *Standardized Residual dependent* variabel Y. Pada garis tersebut menunjukkan bahwa titik-titik mengikuti garis diagonal maka pada gambar grafik tersebut dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Uji Multikolonieritas

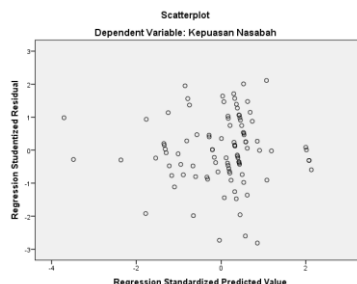
Tabel 3. Hasil Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kemampuan (<i>Ability</i>) (X1)	0.196	9.454	Tidak Ada Multikolonieritas
Sikap (<i>Attitude</i>) (X2)	0.193	9.786	Tidak Ada Multikolonieritas
Penampilan (<i>Appearance</i>) (X3)	0.162	6.172	Tidak Ada Multikolonieritas
Perhatian (<i>Attention</i>) (X4)	0.190	8.140	Tidak Ada Multikolonieritas
Tindakan (<i>Action</i>) (X5)	0.122	8.216	Tidak Ada Multikolonieritas
Tanggung jawab (<i>Accountability</i>) (X6)	0.132	7.586	Tidak Ada Multikolonieritas

Sumber: Data primer Diolah yang diolah, Juni 2022.

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Sedangkan menurut Ghozali (2013) nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* kurang dari 10 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 0,1. Kesimpulannya adalah bahwa tidak terjadi multikolonieritas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa titik-titik berada diatas dan dibawa angka 0 sumbu Y secara acak. Dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini sesuai dengan pernyataan menurut Ghazali (2013) apabila tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>
1 (<i>Constant</i>)	1,690	.742
kemampuan (<i>ability</i>)	.296	.153
sikap (<i>attitude</i>)	.221	.186
penampilan (<i>appearance</i>)	.262	.172
perhatian (<i>attention</i>)	.284	.130
tindakan (<i>action</i>)	.275	.180
tanggung jawab (<i>accountability</i>)	.345	.114

Sumber: Data Primer yang diolah, Juni 2022.

Berdasarkan tabel 4 diatas menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,690 + 0,296X_1 + 0,221X_2 + 0,262X_3 + 0,284X_4 + 0,275X_5 + 0,345X_6 + e$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a = Kostanta sebesar 1,690 yang artinya nilai yang tetap, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*) dinilai konstan, dan memiliki hubungan atau arah yang positif terhadap kepuasan nasabah pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Tanda positif pada nilai konstan artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan jika semua variabel independen yang meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*) bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepuasan nasabah adalah 1,690.

Variabel kemampuan (*ability*) X1 memiliki nilai positif sebesar 0,296. Variabel sikap (*attitude*) X2 memiliki nilai positif sebesar 0,221. Variabel penampilan (*appearance*) X3 memiliki nilai positif sebesar 0,262. Variabel perhatian (*attention*) X4 memiliki nilai positif sebesar 0,284. Variabel tindakan (*action*) X5 memiliki nilai positif sebesar 0,275. Variabel tanggung jawab (*accountability*) X6 memiliki nilai positif sebesar 0,345.

Hasil Uji Hipotesis

Uji t

Tabel 5. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	Signifikasi
Kemampuan (<i>Ability</i>) (X1)	3.735	0.000
Sikap (<i>Attitude</i>) (X2)	2.577	0.012
Penampilan (<i>Appearance</i>) (X3)	2.249	0.027
Perhatian (<i>Attention</i>) (X4)	2.178	0.032

Tindakan (<i>Action</i>) (X5)	3.414	0.001
Tanggung jawab (<i>Accountability</i>) (X6)	3.035	0.003

Sumber: Data Primer yang diolah, Juni 2022

Dari hasil uji t menunjukkan bahwa dari variabel tanggung jawab (*accountability*) memiliki nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$ (= 5%) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel tanggung jawab (*accountability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso.

Hasil Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi Berganda R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Durbin-Watson
1	.882 ^a	0.764	0.762	2.078

Sumber: Data Primer yang diolah, Juni 2022

Berdasarkan hasil analisis yang bisa dilihat pada tabel 6 diperoleh hasil koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,762, hal ini berarti 76,2% perubahan kepuasan nasabah mampu terselesaikan dengan penerapan variabel kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*) sedangkan sisanya sebesar 23,8% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi yang dibuat.

Hipotesis pertama yang telah dipaparkan bahwa kemampuan (*ability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Kemampuan (*ability*) yang diterapkan oleh petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso yaitu pertama.petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso memiliki kemampuan dalam menekuni bidang kerjanya, khususnya pada *frontliner*, kedua petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, khususnya kepada nasabah, ketiga petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso memiliki kemampuan dalam memotivasi, baik sesama karyawan maupun kepada nasabah, keempat petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso memiliki kemampuan dalam melakukan *public relations* kepada nasabah, dan kelima Karyawan/petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk. KCP Bondowoso memiliki pengetahuan yang luas, khususnya akan pelayanan yang diberikan maupun fasilitas yang diberikan oleh pihak Bank, sehingga dapat menjawab pertanyaan maupun saran dan kritik dari nasabah, dengan beberapa kemampuan yang dimiliki petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Hipotesis kedua yang telah dipaparkan bahwa sikap (*attitude*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Sikap (*attitude*) yang diterapkan oleh petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso yaitu pertama petugas teller bersikap sopan dalam memberi pelayanan terhadap *customer*/nasabah, kedua karyawan/petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk. KCP Bondowoso mengutamakan kepentingan nasabah, dan ketiga petugas teller memberikan perhatian individu kepada nasabah, dengan sikap yang diberikan petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Hipotesis ketiga yang telah dipaparkan bahwa penampilan (*appearance*) berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan nasabah pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Penampilan (*appearance*) yang diterapkan petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso yaitu pertama PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso memberikan fasilitas yang menarik untuk nasabah, kedua PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso memiliki peralatan yang lengkap dan modern, dan ketiga karyawan/petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk. KCP Bondowoso berpenampilan rapi, hal ini akan memberikan hal positif dibenak nasabah dan mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Beberapa penampilan yang dijaga oleh petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso yaitu memelihara personal Hygiene, lingkungan dan perusahaan, memelihara prestasi dan penampilan diri sendiri, mengidentifikasi sikap tubuh dan intonasi suara yang baik.

Hipotesis keempat yang telah dipaparkan bahwa perhatian (*attention*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Perhatian (*attention*) yang diterapkan pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso yaitu pertama karyawan/petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk. KCP Bondowoso memberi empati yang baik kepada nasabah lama maupun nasabah baru, dan kedua karyawan/petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk. KCP Bondowoso memberi perhatian berupa kepercayaan akan pelayanan yang baik terhadap nasabah, dengan memberikan perhatian sesuai kebutuhan nasabah yang dilakukan oleh petugas teller akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

Hipotesis kelima yang telah dipaparkan bahwa tindakan (*action*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Tindakan (*action*) yang diterapkan pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso yaitu pertama karyawan/petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk. KCP Bondowoso selalu siap dan tanggap dalam menangani respon permintaan dari para *customer*, kedua karyawan/petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk. KCP Bondowoso memberikan pelayanan dengan membangun komunikasi yang baik, dan ketiga karyawan/ petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk. KCP Bondowoso memberikan pelayanan dengan cermat, cepat dan tepat sesuai dengan harapan nasabah, dengan tindakan yang baik/positif yang diberikan oleh petugas teller akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Tindakan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk selalu berbenah dengan berbagai inovasi untuk menciptakan produk dan layanan baru sesuai kebutuhan nasabah. Proses pengembangan dan digitalisasi layanan terus dilakukan. Salah satu hal yang dilakukan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yaitu dengan terus mendorong dan mengarahkan nasabah baik individu maupun institusi agar mengalihkan transaksinya dengan menggunakan platform digital. Layanan *front end* akan dimaksimalkan dengan dukungan infrastruktur IT sehingga berdampak pada kemudahan dan kecepatan layanan BNI kepada nasabah

Hipotesis keenam yang telah dipaparkan bahwa tanggung jawab (*accountability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Tanggung jawab (*accountability*) yang diterapkan pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso yaitu pertama karyawan/petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk. KCP Bondowoso bertanggung jawab tentang penanganan nasabah akan masalah layanan, dan kedua karyawan/petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (persero), Tbk. KCP Bondowoso bertanggung jawab akan keamanan data nasabah, dengan tanggung jawab yang diberikan petugas

teller akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Dari data yang didapat dan dianalisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini maka yang dapat disimpulkan oleh peneliti adalah : Kemampuan (*ability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Hasil temuan ini berarti semakin baik petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso dalam memiliki kemampuan pada pekerjaannya, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Sikap (*attitude*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Hasil temuan ini berarti semakin baik petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso dalam bersikap kepada nasabah disaat menggunakan jasa teller, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso.

Penampilan (*appearance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Hasil temuan ini berarti semakin baik petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso dalam berpenampilan disaat bekerja, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Perhatian (*attention*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Hasil temuan ini berarti semakin baik petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso dalam memberikan perhatian kepada nasabah, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso.

Tindakan (*action*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Hasil temuan ini berarti semakin baik petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso dalam bertindak positif disaat memberikan pelayanan kepada nasabah, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Tanggung jawab (*accountability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Hasil temuan ini berarti semakin baik petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso dalam bertanggung jawab akan pekerjaannya, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan petugas teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso.

DAFTAR REFERENSI

- A. Farida, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt .Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Pahlawan Revolusi Baru," J. Adm. BISNIS, vol. 3, no. 2, pp. 11–20, 2019.
- A. R. Syara, "Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bri Kabtor Cabang Kendal," keunis Maj. Ilm., vol. 8, no. 2302, pp. 135–146, 2020.
- B. Nisazizah, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan , Nilai Nasabah , Dan Customer Relationship

-
- Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah,” Diponegoro J. Manag., vol. 7, pp. 1–12, 2018.
- D. Junaedi, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Pt. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo),” Profit J. Kaji. Ekon. Dan Perbank., vol. 4, no. 1, pp. 24–32, 2020.
- F. Tjiptono, Pemasaran. Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2015.
- H. Mahmudah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah,” JSMBI (J. Sains Manaj. Dan Bisnis Indones.), vol. 9, no. 2, pp. 238–246, 2019.
- I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS, Edisi 1. Semarang: BP Universitas Diponegoro, 2013.
- I. K. Sepiawan, “Pengaruh Service Excellent dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Kredit PT . Bank Mandiri Cabang Kesiman di Denpasar,” J. Widya Amrita, J. Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata, vol. 1, no. 1, pp. 362–380, 2021.
- J. M. Simamora, “Strategic : Journal of Management Sciences Pengaruh Service Excellence Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Cv Bersinar Pematangsiantar,” Strateg. J. Manag. Sci., vol. 1, no. 1, pp. 1–2, 2021.
- J. S. Zaman, “Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Galuh Buana Panumbangan Ciamis,” J. E-Bis, vol. 5, no. 1, pp. 228–248, 2021.
- Kasmir, Analisis laporan keuangan, 7th ed. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- M. Kuncoro, Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi, 3rd ed. Yogyakarta: Erlangga, 2009.
- N. L. Nurkariani, L. Sinta, P. Yani, S. Tinggi, I. Ekonomi, and S. Dharma, “Pengaruh Brand Image , Service Excellent , Dan Product Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt . Bpr Indra Candra,” J. Manaj. dan Bisnis Equilibrium, vol. 7, no. 2, pp. 173–185, 2021.
- P. Kotler, “Philip Kotler: some of my adventures in marketing,” J. Hist. Res. Mark., 2017, doi: 10.1108/JHRM-11-2016-0027.
- S. D. Astuti, “Pengaruh Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bsm Di Bank Syariah Mandiri Kc Jatinangor,” J. Shidqia Nusant., vol. 1, no. 1, pp. 11–22, 2020.
- Subagiyo And Z. Indah, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bpr. Surya Katialo,” Ensiklopedia J., vol. 3, no. 4, pp. 59–64, 2021.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 1st ed. Bandung: Alfabeta, 2012.
- V. R. Bolang, “Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan The Role Of Teller And Customer Service To Customer Satisfaction Of,” J. EMBA, vol. 3, no. 3, pp. 1126–1139, 2015.