



## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank DKI Tbk Divisi Cash Pooling Center

**Ratih Rahmawati**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika

**Elmira Siska**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika

Alamat: Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/Rw.9, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450

*Korespondensi penulis: [ratihrahmawati86@gmail.com](mailto:ratihrahmawati86@gmail.com)*

**Abstract.** *In the problems that have occurred, we can see the customer's insatisfaction with the services provided by the bank to the customer in providing services. Of course with this will result in a decrease in many users of the company's services. The aim of this research is to determine the impact of the quality of service and employee performance on customer satisfaction of PT. Bank DKI Tbk Division Cash Pooling Center. The researchers used statistical quantitative motodes. The data was collected using a questionnaire distributed to 40 respondents. Data analysis using data quality test instrument, classical assumption test, double linear regression analysis, hypothesis test and determination coefficient test. The results of the study concluded that partially the service quality variable has no influence on customer satisfaction (the test result is  $1,062 < t$  table  $2,026$ ) and on employee performance has an influence over customer satisfying ( $t$  count  $3,782 > t$  Table  $2,026$ . Simultaneously, the quality of service and employees performance variables have an impact on customer satisfaction ( $F$  count obtained is  $14,158 > F$  table  $3,24$ ).*

**Keywords:** *Service Quality, Employee Performance, Customer Satisfaction.*

**Abstrak.** Dalam permasalahan yang terjadi, terlihat kekurangpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan dengan pihak perbankan kepada nasabah dalam memberikan pelayanan. Tentu saja dengan hal ini akan mengakibatkan penurunan banyak pengguna jasa perusahaan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank DKI Tbk Divisi Cash Pooling Center. Peneliti menggunakan metode kuantitatif statistika. Pengambilan data ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan keoada 40 responden. Analisis data menggunakan uji instrumen kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (hasil uji thitung  $1,062 < t$  tabel  $2,026$ ) dan untuk kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ( $t$  hitung  $3,782 > t$  tabel  $2,026$ . Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ( $F$  hitung yang didapatkan sebesar  $14,158 > F$  tabel  $3,24$ ).

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah.

## **LATAR BELAKANG**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan tentu perusahaan sudah memiliki standart sendiri untuk Sumber Daya Manusia (SDM) ketika melakukan pelayanan. Perusahaan sudah harus memiliki strategi ketika menghadapi sektor persaingan bisnis, yang seiring berjalannya waktu akan semakin meningkat, Salah satu yang harus diperhatikan untuk meraih kesuksesan adalah kualitas pelayanan.

Menurut (Sulistiyowati, 2018) kualitas (*quality*) adalah peran kompetitif utama bagi penyedia layanan jasa seiring dengan dunia pertumbuhan daya saing dalam layanan jasa. Dengan keberadaan karyawan merupakan bagian penting yang ikut berkontribusi dengan baik untuk mendapatkan keberhasilan pada setiap perusahaan, terutama pada bidang sektor jasa. kinerja karyawan dalam jurnal (Asyifa et al., 2023) mengatakan bahwa dapat dipahami dengan melihat produktivitas dari kuantitas (*quantity*) serta kualitas (*quality*) seperti ketika dilakukan pada karyawan dengan kegiatan dan kewajiban ketika diserahkan.

Kepuasan merupakan selisih terhadap kinerja ketika disadari terhadap suatu keinginan, jika kinerja kurang seperti keinginan pelanggan, maka pelanggan akan mendapatkan ketidakpuasan dan jika kinerja memenuhi keinginan pelanggan, maka pelanggan akan merasa terpuaskan, dalam arti kepuasan serta ketidakpuasan adalah penghasilan dalam perbincangan terhadap keinginan serta pengalaman seusai memakai jasa maupun pelayanan ketika sudah diberikan (Rifa'i, 2019).

## **KAJIAN TEORITIS**

### **KUALITAS PELAYANAN**

Kualitas pelayanan menurut Pujawan memaparkan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan dampak dari perbandingan dan presepsi terhadap keinginan konsumen sesuai kinerja nyata layanan dengan terdiri dari dua hal utama yang dapat mempengaruhi kualitas pada jasa, seperti (*expected service*) pengalaman telah diinginkan serta (*perceived service*) layanan dapat diterima (Pontoh et al., 2020). Sedangkan pelayanan menurut Tjiptono mengatakan bahwa pelayanan merupakan sebuah proses dari sebaris kegiatan yang tidak nyata dan tidak sering terjadi terhadap suatu hubungan antara pelanggan terhadap karyawan seperti usaha jasa, produk atau barang, sumber daya fisik serta penyedia jasa yang akan disiapkan untuk menjadi salah satu solusi dari permasalahan pelanggan (Caniago, 2022). Maka secara sederhana bisa menyimpulkan dalam kualitas pelayanan adalah banyak sesuatu seperti akan

memfokuskan untuk usaha yang akan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen yang dibarengi dengan ketepatan untuk menyampaikannya sehingga akan tercipta kesesuaian yang setara pada harapan konsumen (Sulistiyowati, 2018).

Hipotesis 1: Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

### **KINERJA KARYAWAN**

Kinerja karyawan adalah faktor keberhasilan atau tingkat seseorang yang akan dilaksanakan untuk menaikan kinerja terhadap suatu perusahaan yang akan dilaksanakan untuk menaikan kinerja masing – masing personal pada perusahaan. kinerja karyawan sebagai jawaban pekerjaan sesuai kualitas serta kuantitas akan diraih dengan beberapa orang karyawan ketika melakukan kegiatannya tepat pada kewajibannya seperti sudah diserahkan (Gama & Astiti, 2020). Sedangkan menurut (Budiyanto & Mochklas, 2020) memaparkan bahwa kinerja pegawai atau kinerja karyawan membutuhkan pertimbangan yang penting untuk sebuah kinerja personal pegawai ketika organisasi salah satu bagian lembaga kinerja serta bisa memastikan bahwa kinerja adalah sebuah lembaga.

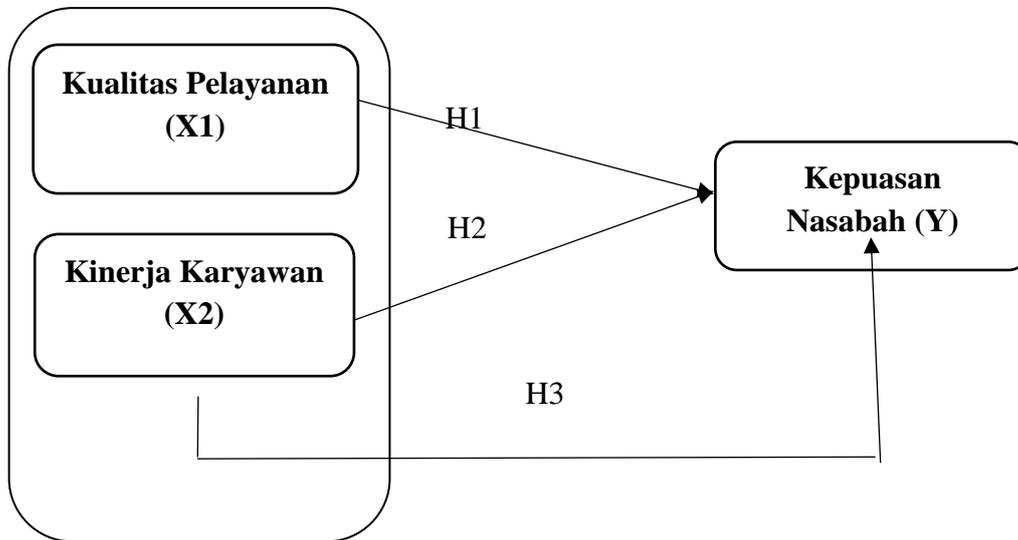
H2: Kinerja Karyawan terhadap kepuasan nasabah

### **KEPUASAN NASABAH**

Kepuasan nasabah dalam (Caniago, 2022) adalah sebuah penilaian terhadap keunggulan atau ciri dari jasa maupun produk, bahkan dengan produk tersebut, akan menyiapkan kualitas kepuasan pelanggan berhubungan terhadap pencapaian keperluan kosumsi pelanggan atau nasabah. Sedangkan, Kepuasan salah satu gambaran senang sesudah melihat beberapa persamaan atau perbedaan terhadap sesuatu yang sudah diharapkan dan sesuatu yang sudah diterima, dalam arti kepuasan konsumen merupakan terbentuk ketika konsumen mendapatkan bahwa harapannya sudah terwujud (Warsito, 2021).

H3: Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan terhadap kepuasan nasabah

Dalam penelitian ini, maka kerangka berpikir dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian menggunakan metode kuantitatif statistika. Teknik sampling jenuh dan memakai 40 populasi dengan mengambil semua populasi (sample jenuh). Untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner dan untuk pengolahan dalam analisis kualitas data yaitu dengan uji validitas dan uji reliabilitas, lalu dilanjutkan dengan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedasitas, uji linearitas. Untuk pengolahan data terakhir menggunakan analisis regresi linear berganda, uji hipotesis meliputi uji t, uji F dan koefisien determinasi. Aplikasi SPSS versi 27 digunakan untuk mengolah data,

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Uji Kualitas Data****Uji Validitas****Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)**

<b>Indikator</b>	<b>R hitung</b>	<b>R tabel</b>	<b>Keterangan</b>
KP 1	0.325	0.3044	Valid
KP 2	0.322	0.3044	Valid
KP 3	0.562	0.3044	Valid
KP 4	0.426	0.3044	Valid
KP 5	0.427	0.3044	Valid
KP 6	0.432	0.3044	Valid
KP 7	0.511	0.3044	Valid
KP 8	0.542	0.3044	Valid
KP 9	0.323	0.3044	Valid
KP 10	0.411	0.3044	Valid

Berdasarkan dari tabel di atas, menyatakan jika keseluruhan tiap item variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan nilai  $n = 40$ . Maka  $r$  tabel dalam taraf signifikan 5% ialah 0.3044, bisa dinyatakan jika keseluruhan item variabel Kualitas Pelayanan terhadap penelitian ini ialah valid.

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (X2)**

<b>Indikator</b>	<b>R hitung</b>	<b>R tabel</b>	<b>Keterangan</b>
KK 1	0.449	0.3044	Valid
KK 2	0.433	0.3044	Valid
KK 3	0.401	0.3044	Valid
KK 4	0.459	0.3044	Valid
KK 5	0.524	0.3044	Valid
KK 6	0.586	0.3044	Valid
KK 7	0.434	0.3044	Valid
KK 8	0.470	0.3044	Valid
KK 9	0.446	0.3044	Valid
KK 10	0.578	0.3044	Valid

Berdasarkan dari tabel 2 , menyatakan jika keseluruhan semua item variabel Kinerja Karyawan (X2) memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dengan nilai  $n = 40$ . Maka  $r$  tabel dalam taraf

signifikan 5% ialah 0.3044, agar dinyatakan jika keseluruhan item variabel Kinerja Karyawan terhadap penelitian ini adalah valid.

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabh (Y)**

<b>Indikator</b>	<b>R hitung</b>	<b>R tabel</b>	<b>Keterangan</b>
KP 1	0.429	0.3044	Valid
KP 2	0.427	0.3044	Valid
KP 3	0.506	0.3044	Valid
KP 4	0.401	0.3044	Valid
KP 5	0.436	0.3044	Valid
KP 6	0.339	0.3044	Valid
KP 7	0.644	0.3044	Valid
KP 8	0.467	0.3044	Valid
KP 9	0.565	0.3044	Valid
KP 10	0.410	0.3044	Valid

Berdasarkan dari tabel 3, menyatakan jika keseluruhan tiap item variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki r hitung > r tabel dengan nilai n = 40. Maka r tabel dalam taraf signifikan 5% ialah 0.3044, layak dinyatakan jika keseluruhan item variabel Kepuasan Nasabah terhadap penelitian ini adalah valid.

### **Uji Reliabilitas**

**Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>N of Items</b>	<b>Cronbach's alpha</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan (X1)	10	0,764	0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan (X2)	10	0,769		Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	10	0,789		Reliabel

Berdasarkan tabel reliabilitas diatas, bahwa semua variabel memiliki nilai cronbach's alpha > 0,6, maka layak disimpulkan bahwa semua variabel yang sudah diteliti terhadap penelitian ini reliabel.

**Uji Asumsi Klasik****Uji Normalitas****Tabel 5 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		40	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.61281576	
Most Extreme Differences	Absolute	.094	
	Positive	.094	
	Negative	-.051	
Test Statistic		.094	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.491	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.478
		Upper Bound	.504
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Berdasarkan hasil uji normalitas dalam tabel IV.13, diatas ketika hasil uji kolmogorov – smirnov pada Asymp sig – (2-tailed) dengan nilai signifikan  $0,200 > 0,05$ , dengan itu dapat dikatakan jika residual akan terdistribusi secara normal.

## Uji Multikolinearitas

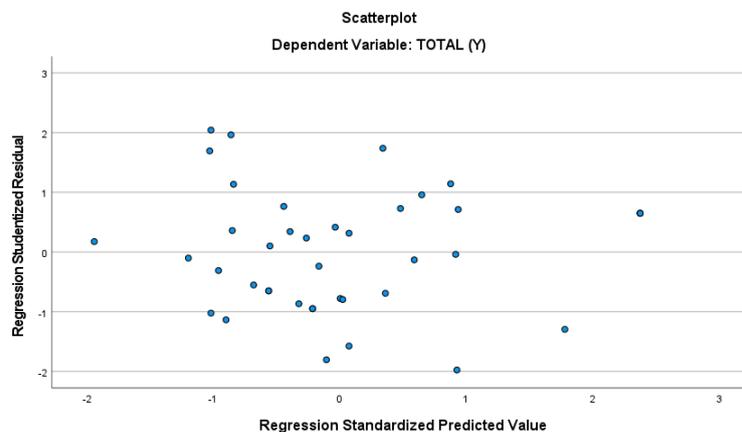
**Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	15.532	5.290		2.936	.006		
TOTAL (X1)	.136	.128	.157	1.062	.295	.700	1.428
TOTAL (X2)	.522	.138	.559	3.782	.001	.700	1.428

a. Dependent Variable: TOTAL (Y)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas dalam tabel IV. 14, diatas ketika nilai VIF pada variabel kualitas pelayanan (X1) serta Kinerja Karyawan (X2) ialah  $1.428 < 10$  serta nilai tolerance  $0,700 > 0.10$  maka layak tersimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel bebas (independent) dalam model regresi.

## Uji Heterokedasitas



**Gambar 2 Hasil Uji Heterokedasitas-Uji Scatterplot**

Berdasarkan hasil uji heterokedasitas pada gambar diatas, bahwa terlihat titik – titik dalam data menyebar baik dibawah maupun diatas atau bisa dikatakan menyebar secara acak pada sekitar angka 0. Dengan itu layak tersimpulkan jika tidak terjadinya heteroskedastisitas terhadap model regresi pada penelitian ini.

## Uji Linearitas

**Tabel 7 Hasil Uji Linearitas**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.658 <sup>a</sup>	.434	.403	2.683	2.145
a. Predictors: (Constant), TOTAL (X2), TOTAL (X1)					
b. Dependent Variable: TOTAL (Y)					

Berdasarkan hasil tabel diatas, bahwa model summary yang diperoleh menunjukkan bahwa besar R square = 0,434. Dimana C2 Hitung = R square x n = 0,434 x 40 = 17,36. Dan nilai C2 Tabel adalah  $(n - k - 1, 5\%) = 40 - 3 - 1 = 36, 5\%$ . Jika dilihat pada berdasarkan tabel Critical values of Chi square maka nilai pada C2 tabel = 50.998. Pada hasil tersebut layak tersimpulkan bahwa nilai C2 Hitung < dari C2 Tabel (17,36 < 50,998), adapun syarat dalam uji linearitas ini adalah ketika C2 Hitung < dari C2 Tabel maka hipotesis mengatakan linear diterima.

## Analisis Linear Berganda

**Tabel 8 Hasil Uji Analisis Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.532	5.290		2.936	.006		
	TOTAL (X1)	.136	.128	.157	1.062	.295	.700	1.428
	TOTAL (X2)	.522	.138	.559	3.782	.001	.700	1.428
a. Dependent Variable: TOTAL (Y)								

Berdasarkan analisis dari hasil tabel diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Ketika konstanta (a) sebesar 15.532 adalah konstanta atau suatu keadaan dimana ketika variabel kepuasan nasabah belum dipengaruhi dengan variabel lain, yakni pada variabel kualitas pelayanan (X1) serta kinerja karyawan (X2). Maka bisa disimpulkan bahwa ketika

variabel independent (bebas) 0 atau tidak ada maka variabel kepuasan nasabah tidak mengalami perubahan.

2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh dengan positif pada kepuasan nasabah sebesar 0,136. Dengan itu layak tersimpulkan jika setiap peningkatan variabel kualitas pelayanan, bisa diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah hendak meningkat sekitar 0,136 dengan asumsi variabel lainnya tetap maupun konstanta.

3. Variabel kinerja karyawan berpengaruh dengan positif pada kepuasan nasabah sekitar 0,522. Dengan itu layak disimpulkan bahwa setiap peningkatan variabel kinerja karyawan, bisa diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah hendak meningkat sekitar 0,522 dengan asumsi variabel lainnya tetap maupun konstanta.

### Uji Hipotesis

#### Uji t

**Tabel 9 Hasil Uji t Secara Parsial**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15.532	5.290		2.936	.006		
	TOTAL (X1)	.136	.128	.157	1.062	.295	.700	1.428
	TOTAL (X2)	.522	.138	.559	3.782	.001	.700	1.428

a. Dependent Variable: TOTAL (Y)

Untuk menentukan hasil dari uji t tabel memakai rumus yakni:

$$t \text{ tabel} = t (a/2 : n - k - 1) = t (0,05/2 : 40 - 2 - 1)$$

$$= t (0,025 : 37) = 2,026$$

Berdasarkan dari hasil uji t (secara parsial) pada tabel diatas, menunjukan sebagai berikut:

1. Untuk nilai variabel kualitas pelayanan (X1) dalam t hitung sekitar 1,062, serta dalam nilai distribusi t tabel yang didapatkan sekitar 2,026. Dengan itu disimpulkan bahwa hasil pada t hitung < t tabel (1,062 < 2,026), seta mendapatkan nilai sig 0,295 > 0,05. Lalu bisa dikatakan

bahwa tidak terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y).

2. Untuk nilai variabel kinerja karyawan (X2) dalam t hitung sebesar 3,782, serta dalam nilai distribusi t tabel yang didapatkan sekitar 2,026. Dengan itu dapat disimpulkan hasil pada t hitung  $>$  t tabel ( $3,782 > 2,026$ ), serta mendapatkan nilai sig  $0,01 < 0,05$ . Lalu bisa dikatakan bahwa terdapat pengaruh variabel kinerja karyawan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

## Uji F

**Tabel 10 Hasil Uji F Secara Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	203.755	2	101.877	14.158	.000 <sup>b</sup>
	Residual	266.245	37	7.196		
	Total	470.000	39			
a. Dependent Variable: TOTAL (Y)						
b. Predictors: (Constant), TOTAL (X2), TOTAL (X1)						

Untuk menentukan hasil dari uji F tabel dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$F \text{ tabel} = F (k : n - k) = F (2 : 40 - 2)$$

$$= F (2 : 38) = F (3,24)$$

Berdasarkan dari hasil uji F (secara simultan) pada tabel diatas, menunjukkan jika terlihat berpengaruh positif serta signifikan dalam variabel kualitas pelayanan (X1) serta kinerja karyawan (X2) pada kepuasan nasabah di PT. Bank DKI Tbk Divisi Cash Pooling Center, diterima. Memiliki nilai F hitung  $>$  F tabel, dimana F hitung:  $14,158 >$  F tabel:  $3,24$ , dan dengan nilai signifikan sebesar ( $0,00 < 0,05$ ). Dengan itu layak tersimpulkan jika hasil uji F simultan ini terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan dalam variabel kualitas pelayanan serta kinerja karyawan pada kepuasan nasabah.

**Uji Koefisien Determinasi**

**Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi Secara Simultan**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.658 <sup>a</sup>	.434	.403	2.683	2.145
a. Predictors: (Constant), TOTAL (X2), TOTAL (X1)					
b. Dependent Variable: TOTAL (Y)					

Berdasarkan hasil dalam uji koefisien determinasi secara simultan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai Adjusted R square sekitar 0,403, maka pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) serta kinerja karyawan (X2) pada variabel kepuasan nasabah (Y) sekitar 40,3%.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan dari hasil pengujian data ini menunjukkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan menunjukkan uji t secara parsial bahwa  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sebesar 1,062 < 2,026, dengan mendapatkan nilai signifikan 0,295 lebih besar dari 0,05, dengan itu dikatakan bahwa H0 diterima namun H1 ditolak. Dengan demikian dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank DKI Tbk Divisi Cash Pooling Center, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan tidak menjadi unsur yang utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Maka hal tersebut bisa terjadi jika disebabkan permasalahan yang ada pada kualitas pelayanan yang kurang maksimal terlihat ada beberapa nasabah yang komplain di salah satu sosial media PT. Bank DKI Tbk Divisi Cash Pooling Center, yang mengalami kesulitan ketika memberikan keluhan melalui *call center*. Dan karena itu PT. Bank DKI harus lebih memperhatikan keluhan nasabah agar kualitas pelayanan akan menjadi terbaik.

Dari analisis pengujian ini didukung dengan penelitian yang terdahulu oleh (Natasya & Yudhira, 2023) dan (Sari et al., 2023) yang menjelaskan jika variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun hasil penelitian tersebut tidak sejalan pada penelitian terdahulu oleh (Azkiya et al., 2022) yang memaparkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Dari hasil uji data ini menunjukkan jika pada variabel kinerja karyawan berpengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (hipotesis diterima), dengan menunjukkan uji t secara parsial memiliki nilai signifikansi sekitar ( $0,01 < 0,05$ ) dengan nilai t hitung  $>$  t tabel sekitar ( $3,782 > 2,026$ ). Maka bisa tersimpulkan jika hipotesis H2 dapat diterima. Dengan hal ini mendukung kesimpulan apabila kinerja karyawan meningkat maka kepuasan nasabah akan mendapatkan peningkatan.

Hasil analisis pengujian ini didukung pada penelitian yang terdahulu oleh (Ismawanto et al., 2020) dengan menjelaskan jika variabel kinerja karyawan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Azkiya et al., 2022) yang memaparkan jika kinerja karyawan tidak terpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan dari hasil pengujian pada uji F secara simultan jika variabel kualitas pelayanan serta kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank DKI Tbk Divisi Cash Pooling Center, dengan menunjukkan uji F secara simultan bahwa nilai signifikansi ( $0,00 < 0,05$ ) dengan nilai F tabel sekitar ( $14,158 > 3,24$ ). Maka hal ini menunjukkan bahwa pada hipotesis H3 dapat diterima. Dengan hal ini mendukung kesimpulan ketika kualitas pelayanan dan kinerja karyawan meningkat dengan itu kepuasan nasabah akan terus mengalami peningkatan.

Dari hasil analisis pengujian ini didukung pada penelitian yang terdahulu oleh (Ismawanto et al., 2020) yang menjelaskan jika variabel kualitas pelayanan serta kinerja karyawan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan dalam penelitian ini setelah menguji serta menganalisis, dapat disimpulkan sebagai berikut. Pertama, variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) PT. Bank DKI Tbk Divisi Cash Pooling Center dengan nilai signifikan sekitar ( $0,295 > 0,05$ ), dan untuk nilai t hitung  $<$  dari nilai t tabel ( $1,062 < 2,026$ ). Kedua, Variabel kinerja karyawan (X2) secara parsial berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT. Bank DKI Tbk Divisi Cash Pooling Center dengan nilai signifikan sekitar ( $0,01 < 0,05$ ) dan untuk nilai t hitung  $>$  dari nilai t tabel ( $3,782 > 2,026$ ). Ketiga, variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2) secara simultan

terhadap kepuasan nasabah (Y) PT. Bank DKI Tbk Divisi Cash Pooling Center dengan nilai signifikan sekitar ( $0,00 < 0,05$ ) dan F hitung  $>$  F tabel ( $14,158 > 3,24$ ). Penulis menyarankan kepada PT. Bank DKI Tbk Divisi Cash Pooling Center untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, terutama kecepatan nekayani nasabah.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Asyifa, H., Siska, E., & Indra, N. (2023). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Angkasa Pura Support. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(3), 60–71.
- Azkiya, B. M., Tanjung, H., & Gustiawati, S. (2022). Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Citeureup 1. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(1). <https://doi.org/1047467/elmal.v5i1.635>
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). *Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset)*.
- Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3). <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Gama, A. W. S., & Astiti, N. P. Y. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *CV. Noah Aletheia*.
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1).
- Natasya, N., & Yudhira, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i1.769>
- Pontoh, B., Hermanto, B., & Apituley, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab. *Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1).
- Rifa'i, K. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. [http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU\\_MEMBANGUN\\_LOYALITAS\\_PELANGGAN\\_OLEH\\_Dr.\\_KHAMDAN\\_RIFA'I%2C\\_SE.%2CM.Si.pdf](http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU_MEMBANGUN_LOYALITAS_PELANGGAN_OLEH_Dr._KHAMDAN_RIFA'I%2C_SE.%2CM.Si.pdf)
- Sari, A. W., Siska, E., & Indra, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Kasih Bunda Medika Leuwintangung. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi (MRI)*, 1(3). <https://doi.org/10.55606/mri.v1i3.1197>
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*.
- Warsito, C. (2021). *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*. <http://repository.uinsaizu.ac.id/id/eprint/12521>