
MODEL SERVQUAL DALAM MENGUKUR KEPUASAN NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) KAB SIMALUNGUN**Oleh****Hengki Mangiring Parulian Simarmata¹ & Poltak Pardamean Simarmata²**^{1,2}Administrasi Perkantoran, Politeknik Bisnis Indonesia, IndonesiaEmail: ¹hengkisimarmata.mm@gmail.com & ²Poltak.pardamean@sbm-itb.ac.id**Abstrak**

Bank perlu memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenangkan hati nasabah. Salah satu strategi yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas jasa bank. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah bank BRI di KCP Tanah Jawa Kabupaten Simalungun dengan menggunakan model SERVQUAL. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data primer diperoleh dengan menyebar kuesioner kepada 95 responden. Kemudian data diuji dengan uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji hipotesis dan koefisien determinan. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI KCP Tanah Jawa Simalungun. Besarnya pengaruh kualitas jasa sebesar 61.8% sedangkan sisanya 38.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Manajemen bank perlu memperbaiki empathy dan responsiveness pegawai dengan mengadakan pelatihan dan training. Untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan variabel lain seperti service recovery atau customer relationship management.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah & Kualitas Jasa**PENDAHULUAN**

Sektor keuangan memiliki peran penting terhadap perekonomian. Para pengusaha dan pedagang membutuhkan modal dan sangat tergantung pada sektor keuangan. Industri keuangan mengalami pertumbuhan yang luar biasa besar mulai dari bank dan lembaga keuangan non bank. Meningkatnya pertumbuhan lembaga keuangan mengakibatkan semakin tingginya persaingan antar lembaga keuangan. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan jumlah bank umum di Indonesia sebanyak 109 dan Bank perkreditan Rakyat 1.506 tahun 2021 [1]. Oleh karena itu lembaga keuangan perlu menciptakan strategi dalam mencari nasabah baru dan mempertahankan nasabahnya [2].

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang baik bank perlu menciptakan kenyamanan bagi nasabah dalam bertransaksi dan melakukan peminjaman kredit [3].

Untuk meningkatkan pelayanan bank perlu memperhatikan dimensi kualitas jasa. Upaya peningkatan kualitas jasa ini menjadi perhatian bagi Bank BRI kantor cabang pembantu Tanah Jawa di Kabupaten Simalungun. Dalam penelitian pendahuluan diperoleh informasi bahwa masi kurangnya pelayanan yang diberikan pegawai bank terhadap nasabah. Karyawan dianggap kurang respon terhadap keluhan nasabah dan pelayanan yang diberikan terkesan lambat padahal nasabah sudah cukup lama mengantri untuk dilayani. Disamping itu adanya pegawai sambil memberikan pelayanan membuka handponenya sehingga dianggap kurang professional dalam bekerja. Kondisi bank yang ramai mengakibatkan nasabah kurang nyaman dalam terutama saat masa pandemik covid sekarang ini. Kesalahan yang dilakukan bank akan berdampak pada kekecewaan konsumen dan mengakibatkan nasabah dapat berpindah ke bank lain [4].

Bank sebagai lembaga yang memberikan jasa kepada nasabah seharusnya memperhatikan kualitas jasa dalam penyampaian jasanya. Nasabah yang kecewa mungkin akan berpindah ke bank pesaing. Untuk meningkatkan pelayanan jasa bank perlu memperhatikan dimensi kualitas jasa seperti reliability, assurance, responsiveness, empathy dan tangibles.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini berjudul “Meningkatkan Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Jasa pada Bank Rakyat Indonesia KCP Tanahjawa Simalungun

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui (a) Apakah terhadap pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia KCP Tanahjawa Simalungun, (b) Berapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia KCP Tanahjawa Simalungun. Sedangkan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia KCP Tanahjawa Simalungun dan untuk mengetahui berapa besar kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia KCP Tanahjawa Simalungun.

Manfaat dari penelitian ini untuk peneliti dan mahasiswa sebagai sumber referensi untuk penelitian di bidang manajemen dan perbankan. Untuk perusahaan sebagai bahan masukan dan evaluasi perbaikan kinerja perusahaan dan pengambilan kebijakan-kebijakan dalam pengelolaan perusahaan..

LANDASAN TEORI

Konsep Kualitas Jasa

Kualitas Jasa sangat penting dalam industri perbankan, hal ini dikarenakan kualitas jasa menjadi salah satu strategi yang digunakan untuk memenangkan hati nasabah dan bertahan terhadap persaingan [5]. Kualitas jasa merupakan salah satu strategi yang

digunakan banyak perusahaan untuk meningkatkan pelayanan. Kualitas jasa pertama sekali diperkenalkan oleh Parasuraman dan Gonnross [5]. Kualitas jasa terdiri dari dua bagian yaitu secara Technical Quality dan Functional Quality. Pada awalnya kualitas jasa diteliti dengan menggunakan dimensi Access, Reliability, Competence, Communication, Responsiveness, Credibility, Courtesy, Security, Tangibles, Understanding. Konsep kualitas jasa lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL yang disederhanakan menjadi lima dimensi yaitu Responsiveness, Assurance, Reliability, Empathy dan Tangibles [3][6]–[8].

Para peneliti telah menggunakan variabel kualitas jasa di bidang kesehatan, dibidang perbankan, asuransi, industri telekomunikasi dan lainnya.

Kualitas jasa diartikan sebagai keseluruhan karakteristik yang dimiliki barang atau jasa yang digunakan untuk memberikan kepuasan konsumen. Kualitas jasa juga diartikan sebagai perbedaan antara persepsi jasa yang ditawarkan dengan jasa yang diharapkan oleh konsumen[9].

Dari berbagai penelitian kualitas jasa dapat dijelaskan bahwa manfaat dari kualitas jasa adalah sebagai (a) strategi untuk bersaing dan memperoleh keuntungan, (b) Meningkatkan niat beli (c) Meningkatkan kepuasan (d) Mempertahankan hubungan jangka panjang dengan konsumen (e) Menumbuhkan loyalitas, (f) Strategi mendapatkan konsumen baru, (g) Menciptakan citra positif perusahaan, (h) Menciptakan keunggulan, (i) Meningkatkan Keuntungan [10]–[12] [13].

Dimensi Kualitas Jasa

Berbagai penelitian di bank menggunakan variabel kualitas jasa dengan dimensi:

1. Bukti Langsung (Tangible) parameter yang digunakan untuk mengukur seperti kenyamanan ruang tunggu bank, Kemudahan dalam melakukan transaksi di

- bank, Ketersediaan formulir nasabah, kerapihan petugas dalam melayani nasabah, alat yang digunakan modern dan fasilitas parkir yang nyaman.
2. Keandalan (Reliability), parameter yang digunakan untuk mengukur seperti pelayanan yang diberikan bertanggung jawab, akurat, tepercaya dan dapat memuaskan seperti proses transaksi yang cepat dan akurat serta dapat dipercaya.
 3. Data Tanggap (Responsiveness), parameter yang digunakan untuk mengukur seperti kesediaan pegawai untuk mendengar keluhan nasabah dan menyelesaikannya, kemudahan nasabah menghubungi pegawai jika terjadi masalah.
 4. Jaminan (Assurance), parameter yang digunakan untuk mengukur adalah jaminan akan pelayanan yang ramah, kesopanan petugas yang konsisten dan jaminan data nasabah.
 5. Empati (Empathy) Parameter yang digunakan untuk mengukur adalah bentuk kepedulian pegawai terhadap persoalan nasabah, solusi yang diberikan tepat dan adanya perhatian secara personal.

Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas jasa yaitu reliability, assurance, responsiveness, empathy dan tangibles.

Konsep Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi oleh konsumen. Kepuasan merupakan hasil dari evaluasi konsumen dengan membandingkan harapan dan kinerja produk. Konsumen akan memberikan penilaian berupa perasaan sedih, bahagia, senang atau kecewa terhadap produk dan jasa yang digunakannya. Nasabah yang puas akan melakukan transaksi berulang kepada bank untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya [14]. Ketidakpuasan dapat mengakibatkan kemarahan, kejengkelan, ketidakpuasan dan kekecewaan [4].

Kepuasan akan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti (a) Kualitas, (b)

Pelayanan, (c) Merek, (d) Harga, (e) Lokasi. Strategi yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah menurut Kotler dalam [14] seperti (a) Sistem keluhan dan saran, (b) Survei kepuasan pelanggan, (c) Belanja siluman atau Gost shoppers, (d) Menganalisis Pelanggan yang hilang [6], [9], [15]–[18]. Penelitian ini menggunakan dimensi kepuasan nasabah yaitu

Hipotesis Penelitian

Penelitian-penelitian terdahulu menyatakan adanya pengaruh positif yang signifikan yang dilakukan oleh Lee dan Lee dalam penelitian tentang perbandingan kualitas layanan pada nasabah bank umum dan nasabah VIP terhadap kepuasan nasabah di Korea [5]. Dalam penelitian Cahyadi, adanya pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di empat perbankan syariah di Yogyakarta [19]. Dalam penelitian di Bank Jateng hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah [20]. Sedangkan dalam penelitian lain dengan objek yang berbeda terdapat pengaruh yang signifikan kualitas jasa pada pelanggan di Verda Café [17]. Pengaruh kepuasan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel [15].

Dalam penelitian ini Hipotesis nya adalah

- Ho: Tidak dapat pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia KCP Tanahjawa Simalungun
- H1: Terdapat pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia KCP Tanahjawa Simalungun

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kualitatif. Dimana penelitian deskriptif menggambarkan bagaimana kualitas jasa dalam pelayanan bank terhadap tingkat kepuasan nasabah. Kemudian penelitian ini

menggunakan kualitatif untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah dan berapa besar pengaruh dari kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI KCP Tanahjawa Simalungun.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu di Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatera Utara

Populasi dan Sampel

Jumlah Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2100 yang merupakan nasabah aktif ditahun 2020 dengan sampel yang digunakan sebanyak 95 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan metode purposive nonprobability sampling [21].

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder dimana data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang disebar kepada nasabah Bank BRI KCP Tanahjawa Simalungun, data primer juga diperoleh dengan melakukan observasi. Data sekunder dalam penelitian ini berupa data yang diperoleh dari buku-buku manajemen, Jurnal Nasional yang berhubungan dengan kualitas jasa, kepuasan konsumen, dan manajemen.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dengan menggunakan regresi linear sederhana dengan pengolahan data dengan bantuan SPSS. Data diuji dengan menggunakan uji Validitas, Uji Reabilitas dan Uji Normalitas, Kemudian data dianalisis dengan menggunakan Analisis regresi linear sederhana dengan rumus $Y = \alpha + \beta x$ [21]. Dimana variabel Y merupakan kepuasan nasabah dan variabel X merupakan kualitas jasa bank. Uji Validitas dilakukan dimana setiap item pertanyaan untuk kualitas jasa dan Kepuasan nasabah dianggap valid karena memiliki nilai R hitung lebih besar dari R tabel 0.202 sehingga setiap item yang ditanyakan dianggap valid dan layak untuk digunakan.

Uji Reabilitas untuk Variabel kualitas jasa dianggap reliable karena nilai cronbach's alpha sebesar 0.725 lebih besar dari nilai yang diisyaratkan sebesar 0.6. Sedangkan untuk nilai cronbach's alpha variabel kepuasan nasabah sebesar 0.682 lebih besar dari nilai yang diisyaratkan sebesar 0.6. Dari hasil uji Reliabilitas di atas dapat disimpulkan kedua variabel dianggap reliable karena nilainya di atas dari 0.6.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov yang dilakukan dengan melakukan SPSS dimana diperoleh tabel 1.1 sebagai berikut

Tabel 1.1 Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	1.82207131
Most Extreme Differences	Absolute	0.075
	Positive	0.048
	Negative	-0.075
Test Statistic		0.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber : Pengolahan data primer, 2021

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa untuk N sebanyak 95 memiliki nilai asymp sig (2 tailed) sebesar 0.2. Dimana berdasarkan teori dijelaskan bahwa jika nilai level of signifikan di atas dari 0.05 maka data tersebut mengikuti distribusi normal. Dari tabel 1.1 nilai sig lebih besar dari 0.05 yang memiliki arti bahwa data yang diperoleh mengikuti distribusi normal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang dihasilkan penelitian. Deskripsi responden untuk jenis

kelamin, Usia responden, dan Penghasilan dijelaskan pada tabel berikut ini:

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent
Valid	laki-laki	23	24.2
	Perempuan	72	75.8
	Total	95	100

Sumber : Pengolahan data primer, 2021

Dari tabel 1.2 ditunjukkan bahwa data untuk nasabah untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 72 atau 75.8% dan untuk nasabah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 atau 24.2%.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1.3 Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent
Valid	19-29	17	17.9
	20-39	9	9.5
	40-49	40	42.1
	di atas 50	29	30.5
	Total	95	100

Sumber : Pengolahan data primer, 2021

Dari Tabel 1.3 ditunjukkan bahwa responden yang berusia 10 sampai 49 tahun sebanyak 42.1% kemudian disusul oleh responden usia di atas 50 sebanyak 30.5%, usia 19 sampai 29 sebanyak 17.9% dan usia 20 sampai 39 sebanyak 9.5%.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan penghasilan

Tabel 1.4 Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan			
		Frequency	Percent
Valid	< 2.500.000	77	81.1
	2.500.000-5.000.000	7	7.4
	Di atas 5.000.000	11	11.6
	Total	95	100

Sumber : Pengolahan data primer, 2021

Dari Tabel 1.4 ditunjukkan bahwa responden yang memiliki penghasilan dibawah 2.5 juta sebanyak 81.1% kemudian disusul dengan nasabah yang berpenghasilan di atas 5 juta sebanyak 11.6% dan nasabah yang berpenghasilan antara 1.5 juta sampai 5 juta sebanyak 7.4%.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dengan menggunakan uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI KCP Tanahjawa Simalungun. Dimana dalam pengujian dilakukan jika nilai signifikan pengujian lebih tinggi dari 0.05 maka Ho akan diterima sedangkan H1 akan ditolak demikian sebaliknya jika nilai signifikan pengujian lebih kecil dari 0.05 maka Ho akan ditolak dan H1 akan diterima. Dari hasil pengolahan data pada tabel 1.5 dapat dilihat.

Tabel 1.5 Uji Hipotesis

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	0.882	1.999		0.441	0.66
	Kualitas Jasa	0.573	0.057	0.72	10.002	0

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : Pengolahan data primer, 2021

Dari tabel 1.5 dapat dijelaskan bahwa perhitungan statistik untuk nilai T tabel hitung sebesar 10.002 sedangkan untuk T tabel 1.985 dan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dibandingkan dengan nilai signifikansi 0.005. dari data di atas dapat disimpulkan Ho ditolak dan H1 diterima artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel X terhadap Variabel Y. Oleh karena itu adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah pada BRI KCP Tanahjawa Simalungun.

Analisis Linear Regresi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y. Dengan melihat tabel 1.6 Koefisien Determinan maka dapat dijelaskan:

Tabel 1.6 Koefisien Determinan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.720 ^a	0.618	0.613	1.832
a. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa				

Sumber : Pengolahan data primer, 2021

Dari Tabel 1.6 Dapat dilihat bahwa nilai R Square sebesar 0.613 dan nilai R sebesar 0.720. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa terhadap pengaruh kualitas jasa sebesar 0.618 atau 61.8% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 0.38.2 atau 38.2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat penting bagi nasabah bank dimana semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sriwidodo dan Widiastuti di Bank Jateng [20]. Dalam penelitian cahyani djuga dijelaskan bahwa model SERVQUAL merupakan aspek dalam penentuan kepuasan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi di bank syariah Yogyakarta

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa

1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI KCP Tanah Jawa Simalungun. Dari hasil analisis data diperoleh T hitung lebih besar dari T tabel dan signifikansi Hitung $0,00 < \text{Sig Tabel}$

0.05. Dari hasil ini disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas jasa yang ditawarkan oleh Bank BRI akan meningkatkan kepuasan Nasabah Bank.

2. Besarnya pengaruh dari kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah sebesar 61.8% sedangkan sisanya sebesar 38.2 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Ditengah meningkatnya persaingan antar bank dan meningkatnya tuntutan nasabah terhadap pelayanan bank, diharapkan pihak manajemen memperhatikan salah satu strategi pemasaran dengan meningkatkan kualitas jasa. Peningkatan kualitas jasa dapat dilakukan dengan memperhatikan dimensi-dimensi pembentuk kualitas jasa seperti reliability, assurance, responsiveness, empathy dan tangibles. Manajemen bank perlu memperbaiki empathy dan responsiveness BRI KCP Tanahjawa Simalungun. Salah satu cara dalam peningkatan kualitas jasa dengan mengadakan training pegawai agar mampu memberikan pelayanan yang prima bagi nasabah. Untuk penelitian berikutnya dapat menggunakan variabel lain seperti Service recovery atau Customer relationship management untuk menganalisis kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Otoritas Jasa Keuangan, "Statistik Perbankan Indonesia," *Stat. Perbank. Indones.*, vol. 19, no. 4, pp. 1–149, 2021.
- [2] P. A. Siregar *et al.*, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, vol. 53, no. 9. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [3] F. Halim *et al.*, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [4] S. 'Aliyatul Himmah, "Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas Konsmen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening," *J. Ilmu Manaj.*, vol. 4, no. 2, pp. 210–222,

- 2019, doi: 10.33474/manajemen.v4i2.3888.
- [5] S. Lee and K. C. Lee, "Comparative study of service quality on VIP customer satisfaction in internet banking: South Korea Case," *Sustain.*, vol. 12, no. 16, pp. 1–22, 2020, doi: 10.3390/MATH8081283.
- [6] V. T. M. Chinh and N. V. Anh, "Measuring Customer Satisfaction Base On Services Quality Gap At A Local Bank In Vietnam," *J. Int. Bus. Res.*, vol. 7, no. 3, pp. 27–52, 2008.
- [7] J. Junaid-ul-haq, M. Abrar, and R. U. Nasir, "How Customer Loyalty Model Be Operative? A study of Cellular Phone Service Providers in Pakistan," *Inf. Manag. Bus. Rev.*, vol. 5, no. 5, pp. 245–256, 2013, doi: 10.22610/imbr.v5i5.1049.
- [8] X. Liu and Y. Chen, "A FAHP-FUZZY Approach of Evaluating Banking Service Quality," *Int. J. Bus. Manag.*, vol. 8, no. 14, pp. 158–168, 2013, doi: 10.5539/ijbm.v8n14p158.
- [9] K. Yousapronpaiboon and W. C. Johnson, "A Comparison of Service Quality between Private and Public Hospitals in Thailand," *Int. J. Bus. Soc. Sci.*, vol. 4, no. 11, pp. 176–184, 2013.
- [10] H. M. P. Simarmata and R. S. Saragih, "The Influence of Tourism Imagery On Tourist Visits in Lake Toba Tourism Object Nort Sumatera," in *Proceedings of the 5th NA International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Detroit, Michigan, USA, August 10 - 14, 2020*, 2020, pp. 3848–3855, doi: ISSN 2169-8767.
- [11] P. P. Simarmata, H. M. P. Simarmata, and D. Y. Saragih, "Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun," *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 241–247, 2020, doi: 10.37600/ekbi.v3i1.119.
- [12] H. M. P. Simarmata, Y. Saragih, Doris, and N. J. Panjaitan, "Peningkatan Kualitas Layanan untuk Kepuasan Pelanggan Hotel," *J. EK BI Politek.*, vol. 1, no. 1, pp. 43–51, 2018, doi: 10.31227/osf.io/54xru.
- [13] H. M. P. Simarmata, "Pengaruh Kualitas Jasa, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Mikro," *Murni Sadar*, vol. 7, no. 1, pp. 16–31, 2017.
- [14] H. S. Sahir *et al.*, *Dasar-Dasar Pemasaran*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [15] Y. Restuadhi, N. Farida, and A. Budiarmo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Siliwangi Semarang," *J. Ilmu Adm. Bisnis SI Undip*, vol. 3, no. 2, pp. 40–51, 2014.
- [16] Y. P. Ningrum and M. Maskan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek," *J. Apl. Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 309–313, 2018.
- [17] T. gede I. D. Pemayun and I. B. Sudiksa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Veranda Cafe," *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, vol. 3, no. 12, pp. 3625–3640, 2014.
- [18] W. Dirgantara, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kartini Jepara," Universitas Negeri Semarang, 2013.
- [19] P. D. Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta," *Esensi J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 6, no. 2, pp. 151–162, 2016, doi: 10.15408/ess.v6i2.3570.
- [20] U. Sriwidodo and R. T. Indriastuti,

“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah,” *J. Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 10, no. 2, pp. 164–173, 2010.

- [21] S. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013.