

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA CABANG UNSIL (Survey Pada Mahasiswa D-3 Perbankan Dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Siliwangi)

Oleh:

Tiara Febrianti Ruswandi

NPM 223404205

Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh Ir., M.M.

Pembimbing II : Dedeh Sri Sudaryanti S.E., M.Si., CFRM.

Penelitian ini menginvestigasi dampak pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Unsil. Dengan metode kuantitatif survei, data dikumpulkan dari mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi. Latar belakang penelitian menyoroti pentingnya pelayanan prima di tengah persaingan ketat perbankan dan krusialnya kepuasan nasabah untuk loyalitas serta kinerja bank. Variabel independen, Pelayanan Prima (X), diukur melalui kecepatan, ketepatan, keramahan, penampilan, kemampuan, dan tanggung jawab pegawai. Sementara itu, Kepuasan Nasabah (Y), sebagai variabel dependen, dinilai dari kesesuaian harapan, proses layanan, kepuasan hasil, niat penggunaan kembali, dan rekomendasi. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima BNI Cabang Unsil berada pada kategori sangat baik dan secara signifikan berkontribusi pada kepuasan nasabah, dengan skor kepuasan mencapai 89% ("Baik"). Secara spesifik, dimensi "Understanding the Customer" (rata-rata 4.58), "Responsiveness" (rata-rata 4.56), dan "Assurance" (rata-rata 4.49) menjadi indikator kuat pelayanan prima. Uji t membuktikan pengaruh positif dan signifikan pelayanan prima (X) terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan nilai signifikansi $p < 0.001$ dan Beta terstandarisasi 0.805. Kesimpulannya, semakin baik pelayanan prima BNI Cabang Unsil, semakin tinggi kepuasan nasabahnya. Disarankan BNI Cabang Unsil terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam pemahaman kebutuhan nasabah, kesiapan staf, dan pembangunan kepercayaan, demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah berkelanjutan.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah, BNI Cabang Unsil, Perbankan, Mahasiswa.