

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THE INFLUENCE OF FRONTLINER SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BPR NUSUMMA JABAR HEAD OFFICE SINGAPARNA

By:

Najmi Putri Syahla

223404126

Guide 1 : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Guide II : Mira Rahmawati, S.P., M.M.

This study aims to determine the influence of frontliner service quality on customer satisfaction at PT. BPR Nusumma Jabar Head Office Singaparna. The background of this research lies in the importance of service quality as a key factor in maintaining customer relationships and increasing satisfaction in banking services, considering that frontliners are the first point of contact who directly interact with customers. The research method used is a quantitative approach with an explanatory design. The sample consisted of 98 active savings customers selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using simple linear regression with the assistance of SPSS version 26. The results show that frontliner service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a contribution of 38.1%, while the remaining percentage is influenced by other factors outside the study variables. This indicates that the better the quality of service provided by frontliners—particularly in terms of responsiveness, reliability, and empathy toward customer needs—the higher the level of customer satisfaction with banking services. Based on these findings, improving the competence, professionalism, and customer-oriented attitude of frontliners should be a key strategy in enhancing service quality and customer loyalty at PT. BPR Nusumma Jabar Head Office Singaparna..

Keywords: service quality, frontliner, customer satisfaction, rural bank, banking services.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPR NUSUMMA JABAR KANTOR PUSAT SINGAPARNA

Oleh:

Najmi Putri Syahla

223404126

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

Pembimbing II : Mira Rahmawati, S.P., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan frontliner terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singaparna. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam mempertahankan nasabah serta meningkatkan kepuasan terhadap layanan perbankan, mengingat frontliner merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori. Sampel penelitian berjumlah 98 responden yang merupakan nasabah aktif produk tabungan, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana melalui bantuan program SPSS versi 26. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan frontliner berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan kontribusi pengaruh sebesar 38,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh frontliner, khususnya pada aspek kecepatan tanggapan, keandalan, serta empati terhadap kebutuhan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan bank. Berdasarkan hasil tersebut, peningkatan kompetensi dan profesionalitas frontliner menjadi hal penting untuk mendukung strategi peningkatan mutu pelayanan dan loyalitas nasabah di PT. BPR Nusumma Jabar Kantor Pusat Singaparna.

Kata kunci: kualitas layanan, frontliner, kepuasan nasabah, BPR, pelayanan perbankan.