

**PENGARUH KUALITAS CUSTOMER SERVICE DAN FASILITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BPD BALI
CABANG BANGLI**

**I Dewa Ayu Made Wiantari¹, I Komang Gde Trisna Purwantara², I Made Guna
Juliarta³**

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Ekonomi, Universitas Markandeya
Email: madewiantari@markandeya.ac.id¹, gedetrisna55@gmail.com²,
ijuliarta@markandeyabali.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Customer Service dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal dan desain survei. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah Bank BPD Bali Cabang Bangli. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan bantuan program SPSS melalui analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas customer service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,408, nilai t hitung sebesar 8,332, dan signifikansi sebesar 0,000. Fasilitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,251, nilai t hitung sebesar 4,743, dan signifikansi sebesar 0,000. Secara simultan kualitas customer service dan fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F hitung sebesar 193,928 dan signifikansi 0,000. Nilai R Square sebesar 0,800 menunjukkan bahwa kualitas customer service dan fasilitas pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 80,0% variasi kepuasan nasabah, sedangkan 20% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas customer service memiliki pengaruh relatif lebih besar terhadap kepuasan nasabah dibandingkan fasilitas pelayanan, dengan nilai Standardized Beta masing-masing sebesar 0,602 dan 0,343.

Kata Kunci: Kualitas *Customer Service*, Fasilitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank BPD Bali.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Customer Service Quality and Service Facilities on Customer Satisfaction at Bank BPD Bali Bangli Branch, both partially and simultaneously. This study employed a quantitative approach with a causal associative research design and survey method. The data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents who were customers of Bank BPD Bali Bangli Branch. The collected data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) through multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results showed that Customer

Service Quality had a positive and significant effect on Customer Satisfaction, with a regression coefficient of 0.408, a t-value of 8.332, and a significance value of 0.000. Service Facilities also had a positive and significant effect on Customer Satisfaction, with a regression coefficient of 0.251, a t-value of 4.743, and a significance value of 0.000. Simultaneously, Customer Service Quality and Service Facilities had a significant effect on Customer Satisfaction, as indicated by an F-value of 193.928 and a significance value of 0.000. The R Square value of 0.800 indicates that Customer Service Quality and Service Facilities jointly explain 80.0% of the variation in Customer Satisfaction, while the remaining 20.0% is explained by other factors outside the research model. Furthermore, Customer Service Quality had a relatively stronger effect on Customer Satisfaction than Service Facilities, as indicated by the Standardized Beta values of 0.602 and 0.343, respectively.

Keywords: *Customer Service Quality, Service Facilities, Customer Satisfaction, Bank BPD Bali.*

PENDAHULUAN

Persaingan antar lembaga perbankan Indonesia terus meningkat seiring dengan perkembangan ekonomi dan kebutuhan layanan finansial masyarakat, baik antara bank pemerintah, bank swasta, maupun lembaga keuangan lainnya (Utami & Uliyah, 2024). Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, bank dituntut memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan akurat, tetapi juga mampu menciptakan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Pelayanan yang memuaskan menjadi faktor penting dalam mempertahankan nasabah di tengah persaingan produk dan layanan perbankan yang semakin ketat, karena nasabah yang puas cenderung tetap menggunakan layanan bank yang sama dalam jangka panjang. Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai respons emosional atau persepsi nasabah setelah membandingkan harapan mereka terhadap layanan yang mereka terima (Nugraha *et al.*, 2023).

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator utama yang digunakan untuk menilai keberhasilan suatu bank dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan nasabah muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan, sikap pegawai, serta kelengkapan fasilitas yang disediakan oleh bank (Wulandari *et al.*, 2022). Kepuasan nasabah memiliki hubungan yang sangat erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga perbankan. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas. Namun, jika layanan yang diterima tidak sesuai harapan, akan muncul rasa tidak puas yang dapat berdampak buruk pada reputasi bank. Oleh karena itu, bank harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan agar dapat menjaga tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Selain itu, kepuasan nasabah menjadi tolak ukur dalam mengukur seberapa efektif strategi layanan yang digunakan oleh bank. Bank yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang cukup biasanya memiliki tingkat kepuasan

nasabah yang lebih tinggi dibandingkan dengan bank yang kurang fokus pada aspek layanan (Dewi & Ariana, 2021).

Salah satu aspek yang memiliki fungsi penting dalam menyediakan pelayanan adalah *customer service*. *Customer service* merupakan bagian dari frontliner bank yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah dalam memberikan informasi, mengenai keluhan, serta membantu berbagai kebutuhan administrasi perbankan (Sari & Rosyada, 2021). Oleh karena itu, kualitas *customer service* sangat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan bank secara keseluruhan. Kualitas *customer service* dapat dilihat dari beberapa aspek penting, antara lain keramahan, kecepatan pelayanan, kemampuan memberikan solusi, serta komunikasi yang baik (Mariana & Fadli, 2022). Beberapa penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa kualitas *customer service* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di sektor perbankan. Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa kualitas *customer service* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank.

Selain kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai, fasilitas pelayanan atau fasilitas fisik juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan bank. Fasilitas pelayanan merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank untuk mendukung proses pelayanan kepada nasabah sehingga kegiatan transaksi dapat berlangsung dengan nyaman, aman, dan efisien. Dalam industri jasa seperti perbankan, keberadaan fasilitas yang

memadai dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi nasabah serta meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan (Iskandar, 2022). Dalam kajian manajemen pemasaran jasa, fasilitas fisik merupakan bagian dari dimensi *tangibles* dalam model SERVQUAL yang masih digunakan dalam penelitian jasa modern (Zeithaml *et al.*, 2023). Dimensi *tangibles* mencakup segala bentuk bukti fisik dari layanan yang diberikan oleh perusahaan, seperti penampilan fasilitas, peralatan, teknologi yang digunakan, serta penampilan karyawan. Dimensi ini sangat penting karena menjadi hal pertama yang dapat dilihat dan dirasakan oleh nasabah ketika berinteraksi dengan layanan bank (Lasmini *et al.*, 2024).

Bank BPD Bali Cabang Bangli sebagai salah satu lembaga keuangan daerah di Bali juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Sebagai bank daerah yang melayani berbagai kebutuhan finansial masyarakat, BPD Bali Cabang Bangli harus mampu menjaga kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan nasabah (Yunita *et al.*, 2024). Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperhatikan, khususnya terkait dengan kualitas *customer service* serta kelengkapan fasilitas pelayanan yang tersedia. Beberapa kondisi yang sering menjadi perhatian dalam pelayanan perbankan antara lain waktu tunggu pelayanan yang cukup lama, keterbatasan fasilitas pendukung layanan, maupun kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap permasalahan nasabah.

Apabila aspek-aspek tersebut tidak dikelola dengan baik, maka hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan melalui ulasan nasabah pada *Google Review* PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Bangli dalam periode tahun 2024-2025, ditemukan beberapa keluhan yang berkaitan dengan kualitas *customer service*. Keluhan yang paling sering muncul adalah lamanya waktu tunggu pelayanan, kurangnya jumlah *customer service* yang bertugas, serta proses pelayanan yang dinilai kurang cepat. Beberapa nasabah menyampaikan bahwa mereka harus menunggu lebih dari dua jam untuk mendapatkan layanan *customer service*. Selain itu, terdapat ulasan yang menyebutkan bahwa jumlah petugas *customer service* yang melayani tidak sebanding dengan jumlah nasabah yang datang sehingga menyebabkan antrean panjang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam kualitas *customer service* yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Tabel 1.1. Ringkasan Keluhan Nasabah Berdasarkan Google Review

No	Keluhan	Jumlah Ulasan
1.	Waktu tunggu pelayanan terlalu lama	5
2.	Jumlah <i>Customer Service</i> kurang	3
3.	Pelayanan kurang membantu	1
4	Proses pelayanan lambat	1

Sumber : Google Review Bank BPD Bali Cabang Bangli, 2025 (diolah peneliti)

Beberapa penelitian terdahulu, menunjukkan bahwa *customer service* memiliki pengaruh signifikan terhadap

kepuasan nasabah di sektor perbankan. Penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa kualitas *customer service* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank. Penelitian lain juga menemukan bahwa fasilitas pelayanan yang memadai serta etika pelayanan yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Einhorn *et al.*, 2024). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan fasilitas dan sikap pelayanan pegawai menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi kepuasan nasabah. Penelitian lain yang relevan pada Bank BNI menemukan bahwa hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nurhaida, 2021) pada PT Bank BNI KCU Medan, diperoleh hasil bahwa kualitas *customer service* memiliki pengaruh rendah terhadap kepuasan nasabah.

Selain itu, fasilitas pelayanan juga terbukti memengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian oleh (Robani *et al.*, 2024) menyimpulkan bahwa fasilitas fisik bank memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil serupa juga ditemukan di beberapa bank bank daerah dan bank nasional yang menunjukkan bahwa kelengkapan dan kenyamanan fasilitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Fauziannur *et al.*, 2019). Penelitian lain mengungkapkan bahwa fasilitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas nasabah (Kadek *et al.*, 2025). Namun, sebagian besar penelitian terdahulu masih meneliti kualitas pelayanan secara umum sebagai satu variabel besar, tanpa memisahkan secara lebih spesifik komponen pelayanan yang

berhubungan langsung dengan kualitas *customer service* dan fasilitas pelayanan. Padahal dalam praktik operasional perbankan, kedua aspek tersebut memiliki peran yang berbeda. Selain itu, penelitian mengenai pengaruh kedua variabel tersebut secara bersamaan masih relatif terbatas, khususnya pada Bank Pembangunan Daerah (BPD). Mayoritas penelitian dilakukan pada bank umum atau bank syariah besar dan tidak menggambarkan posisi pelayanan di bank pembangunan daerah seperti bank BPD, khususnya Bank BPD Bali Cabang Bangli. Hal ini penting karena bank pembangunan daerah memiliki karakteristik operasional yang berbeda dengan bank umum nasional dalam hal sumber daya, fasilitas, dan segmentasi nasabah. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas *customer service* dan fasilitas pelayanan yang diberikan bank BPD Bali Cabang Bangli mampu memenuhi harapan dan menciptakan kepuasan nasabah (Yunita *et al.*, 2024).

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan rumusan masalah pada penelitian ini adalah (1) Apakah kualitas *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BPD Bali Cabang Bangli?, (2) Apakah fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli? (3) Apakah kualitas *customer service* dan fasilitas pelayanan bank secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data penelitian berupa angka yang dapat dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Sementara itu, penelitian kausal digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh Kualitas *Customer Service* (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank BPD Bali Cabang Bangli. Penelitian ini menggunakan desain survei, yaitu pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada responden melalui kuesioner untuk memperoleh informasi mengenai persepsi, sikap, dan pendapat responden terhadap variabel yang diteliti. Desain survei dipilih karena sesuai untuk memperoleh data secara langsung dari nasabah mengenai penilaian mereka terhadap Kualitas *Customer Service*, Fasilitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah.

Penelitian dilaksanakan pada Bank BPD Bali Cabang Bangli, dengan objek penelitian adalah nasabah yang menggunakan layanan perbankan pada bank tersebut. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Bank BPD Bali Cabang Bangli. Populasi tersebut termasuk populasi tidak terbatas (*infinite population*), karena jumlah pasti nasabah tidak diketahui secara jelas atau sulit diidentifikasi secara akurat pada saat penelitian dilakukan. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, penelitian ini menggunakan rumus

Lemeshow dalam menentukan jumlah sampel. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dalam penelitian, diperoleh jumlah minimal sampel sebanyak 96 responden, kemudian dibulatkan menjadi 100 responden untuk memenuhi kebutuhan penelitian.

Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode accidental sampling. Teknik tersebut digunakan karena tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Responden dipilih berdasarkan kebetulan, yaitu nasabah yang ditemui pada lokasi penelitian atau nasabah yang menggunakan layanan bank BPD dan bersedia berpartisipasi sebagai responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert lima tingkat, yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju. Instrumen penelitian terdiri atas tiga variabel, yaitu Kualitas *Customer Service* (X1) sebanyak 14 pernyataan, Fasilitas Pelayanan (X2) sebanyak 14 pernyataan, dan Kepuasan Nasabah (Y) sebanyak 10 pernyataan.

Data yang telah terkumpul selanjutnya diolah menggunakan bantuan program SPSS. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui kelayakan instrumen penelitian, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh Kualitas *Customer*

Service dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank BPD Bali Cabang Bangli dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang terdiri atas 14 pernyataan untuk variabel Kualitas *Customer Service* (X1), 14 pernyataan untuk variabel Fasilitas Pelayanan (X2), dan 10 pernyataan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y). Data yang terkumpul selanjutnya diolah menggunakan program SPSS untuk mengetahui pengaruh Kualitas *Customer Service* dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan tanggapan positif terhadap ketiga variabel penelitian. Kualitas *customer service* memperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,95, fasilitas pelayanan sebesar 3,93, dan kepuasan nasabah sebesar 3,90. Ketiga nilai tersebut berada dalam kategori setuju berdasarkan interval skala likert yang digunakan dalam penelitian. Pada variabel kualitas *customer service*, penilaian responden menunjukkan bahwa kemampuan *customer service* dalam memberikan informasi, berkomunikasi dengan nasabah,, serta memberikan pelayanan secara profesional memperoleh tanggapan yang relatif baik. Hal tersebut

menunjukkan bahwa nasabah secara umum menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Bank BPD Bali Cabang Bangli telah sesuai dengan harapan mereka. Pada variabel Fasilitas Pelayanan, responden juga memberikan penilaian positif. Fasilitas parkir dan fasilitas ATM merupakan beberapa aspek yang memperoleh penilaian relatif tinggi. Sementara itu, ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Pada variabel Kepuasan Nasabah, rata-rata keseluruhan sebesar 3,90 menunjukkan bahwa responden cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank BPD Bali Cabang Bangli. Dengan demikian, secara deskriptif ketiga variabel penelitian berada dalam kategori positif.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian memenuhi kriteria validitas. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan telah memenuhi kriteria reliabilitas sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Hasil uji asumsi klasik juga menunjukkan bahwa model regresi memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut. Pada uji heteroskedastisitas, nilai signifikansi Kualitas Customer Service sebesar 0,131 dan Fasilitas Pelayanan sebesar 0,484. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan :

$$Y = 2,544 + 0,408X_1 + 0,251X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Customer Service dan Fasilitas Pelayanan mempunyai arah pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Koefisien regresi Kualitas Customer Service sebesar 0,408 menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Customer Service akan diikuti peningkatan Kepuasan Nasabah sebesar 0,408 satuan dengan asumsi Fasilitas Pelayanan tetap. Sementara itu, koefisien regresi Fasilitas Pelayanan sebesar 0,251 menunjukkan bahwa peningkatan Fasilitas Pelayanan akan diikuti peningkatan Kepuasan Nasabah sebesar 0,251 satuan dengan asumsi Kualitas Customer Service tetap.

Tabel 01. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	2,544	1,905		1,335
	Kualitas Customer Service	,408	,049	,602	8,332
	Fasilitas Pelayanan	,251	,053	,343	4,743

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2026

Hasil uji t menunjukkan bahwa Kualitas Customer Service memiliki nilai t hitung sebesar 8,332 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka Kualitas Customer Service berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Fasilitas Pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 4,743 dengan signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut juga lebih kecil dari 0,05, sehingga Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Tabel 02. Hasil Uji F

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2,544	1,905		,185
	Kualitas Customer Service	,408	,049	,602	,000
	Fasilitas Pelayanan	,251	,053	,343	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS, 2026

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 193,928 dengan signifikansi 0,000. Nilai F hitung lebih besar daripada F tabel sebesar 3,09 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, Kualitas Customer Service dan Fasilitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,800. Artinya, Kualitas Customer Service dan Fasilitas Pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 80,0% variasi Kepuasan Nasabah, sedangkan 20,0% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa Kualitas Customer Service berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,408, t hitung sebesar 8,332, dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian, semakin baik kualitas customer service yang diterima nasabah, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa interaksi langsung antara customer service dengan nasabah memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan. Kemampuan customer service dalam memberikan

informasi yang jelas, memahami kebutuhan nasabah, memberikan solusi, bersikap ramah dan sopan, serta memberikan pelayanan secara profesional dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi nasabah.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Hawa *et al.*, 2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan customer service yang terdiri atas kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh customer service merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini juga mendukung landasan teori dalam penelitian yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan bagian penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Dengan demikian, peningkatan kualitas customer service dapat menjadi salah satu upaya Bank BPD Bali Cabang Bangli dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, berdasarkan nilai Standardized Beta, Kualitas Customer Service memiliki nilai sebesar 0,602. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan Fasilitas Pelayanan yang memiliki nilai Standardized Beta sebesar 0,343. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model penelitian ini Kualitas Customer Service memiliki pengaruh relatif lebih besar terhadap Kepuasan Nasabah dibandingkan Fasilitas Pelayanan.

Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli. Hal ini ditunjukkan oleh nilai

koefisien regresi sebesar 0,251, t hitung sebesar 4,743, dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia di lingkungan bank dapat memberikan kontribusi terhadap pengalaman nasabah selama memperoleh pelayanan. Fasilitas yang bersih, nyaman, mudah digunakan, dan memadai dapat membantu menciptakan kondisi pelayanan yang lebih baik. Dalam penelitian ini, fasilitas parkir dan ATM termasuk aspek yang memperoleh penilaian relatif tinggi dari responden, sedangkan ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu memperoleh nilai yang relatif lebih rendah. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Lasmini et al., 2024) yang menunjukkan bahwa fasilitas dan etika pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Bali. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam menciptakan kepuasan nasabah pada sektor perbankan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Customer Service dan Fasilitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli. Hal ini dibuktikan melalui nilai F hitung sebesar 193,928 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel sebesar 3,09 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka kedua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya terbentuk dari kualitas interaksi dengan customer service, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi fasilitas yang mendukung

proses pelayanan. Customer service berhubungan langsung dengan pengalaman interaksi nasabah, sedangkan fasilitas pelayanan memberikan dukungan secara fisik terhadap kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan.

Nilai R Square sebesar 0,800 semakin memperkuat hasil tersebut. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Customer Service dan Fasilitas Pelayanan mampu menjelaskan sebesar 80,0% variasi Kepuasan Nasabah, sedangkan 20,0% lainnya berasal dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang digunakan dalam skripsi, yaitu penelitian yang menemukan bahwa pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada sektor perbankan. Selain itu, penelitian Pratiwi dan Nugroho (2023) juga menunjukkan bahwa kombinasi kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan mampu meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Customer Service dan Fasilitas Pelayanan merupakan faktor yang berperan dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli. Kualitas Customer Service memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan Fasilitas Pelayanan, tetapi kedua variabel tetap memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas kemampuan customer service dalam memberikan pelayanan sekaligus mempertahankan dan meningkatkan

fasilitas yang mendukung kenyamanan serta kemudahan nasabah dalam memperoleh layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Customer Service dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kualitas Customer Service berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,408, nilai t hitung sebesar 8,332, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas customer service dalam memberikan informasi, memahami kebutuhan nasabah, memberikan solusi, serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah.
2. Fasilitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,251, nilai t hitung sebesar 4,743, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, semakin baik fasilitas yang tersedia dan semakin mampu fasilitas tersebut memberikan kenyamanan serta kemudahan kepada nasabah, maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat.

3. Kualitas Customer Service dan Fasilitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 193,928 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,800, yang berarti Kualitas Customer Service dan Fasilitas Pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 80,0% variasi Kepuasan Nasabah, sedangkan 20,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.
4. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Customer Service merupakan variabel yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap Kepuasan Nasabah dibandingkan Fasilitas Pelayanan, yang terlihat dari nilai Standardized Beta masing-masing sebesar 0,602 untuk Kualitas Customer Service dan 0,343 untuk Fasilitas Pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas interaksi dan pelayanan customer service, disertai dengan penyediaan fasilitas yang nyaman dan memadai, menjadi hal penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank BPD Bali Cabang Bangli.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, K. M., & Ariana, I. K. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BPD Bali Cabang Tohpati*. 5(4).

- Einhorn, S., Fietz, B., & Guenther, T. W. (2024). with management control systems and environmental. In *Review of Managerial Science* (Vol. 18, Issue 8). Springer Berlin Heidelberg.
<https://doi.org/10.1007/s11846-023-00687-0>
- Fauziannur, M., Fitriadi, F., & Wahyuni, S. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BPD KALTIM SYARIAH CABANG SAMARINDA*.
- Hawa, N., Mauliyanti, A., & Anggraini, N. (2025). *PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT BPR UTOMO MANUNGGALE SEJAHTERA SUMSEL*. 09(03), 1–9.
- Hidayat, R., Ode, L., Safar, A., & Pawitra, T. A. (2024). *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Using the Banking Service Quality (BSQ) Method*. 5(2), 554–563.
<https://doi.org/10.22441/ijiem.v5i2.24254>
- Iskandar. (2022). *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Masa Covid 19 Pada Bank Syariah Indonesia*. 1, 243–274.
- Kadek, N., Milinia, I., Putu, N., Anggraini, N., Wahyudi, A., & Gama, S. (2025). *The Influence of Customer Value and Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction at BRI Bank, Tabanan Branch Office*.
<https://doi.org/10.61132/ijems.v2i3.927>
- Lasmini, N. K., Anastasya, K. S., Supiatni, N. N., Luh, N., & Rumini, I. (2024). *Pengaruh Fasilitas dan Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Bank BPD Bali*. 22(2), 229–239.
- Mariana, Y., & Fadli, J. A. (2022). *PENGARUH E-SERVICE QUALITY, E-TRUST, E-SATISFACTION TERHADAP E-LOYALITAS NASABAH PERBANKAN INDONESIA*. 1(1), 186–200.
- Nugraha, M. A., Savitri, C., & Faddila, S. P. (2023). *Loyalty At BNI Bank Karawang Branch Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Dalam Meningkatkan Loyalitas*. 4(4), 4676–4683.
- Nurhaida, T. (2021). *PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH TAPLUS MUDA PADA PT BANK BNI KCUMEDAN*. 1(2), 19–25.
- Robani, D. Q., Saputra, D. D., Pratama, Y. A., & Zein, M. (2024). *The Literature Review of Service Quality on Customer Satisfaction in Indonesian Banks*.
- Sari, R., & Rosyada, M. (2021). *Pengaruh Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 112–120.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Utami, P. S., & Uliyah, I. (2024). *Pengaruh Kompetisi terhadap Stabilitas Perbankan di Indonesia*. 2(2).
- Wulandari, P., Aisah, N., & Chairina. (2022). *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan*

Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa UINSU). I(1), 38–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.47233/jemb.v2i1.435>

Yunita, A. A. I., Dewi, P., Gede, C., Yudistira, P., Sumetri, I. W., Bisnis, J. A., & Bali, P. N. (2024). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BPD BALI CABANG BANGLI*. 12, 247–256.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.