

THE EFFECT OF THE SERVICE QUALITY AND AMENITIES SERVICE TO THE SATISFACTION OF CLIENT SAVING OF PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) UNIT BANDAR BUAT INDARUNG PADANG

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENABUNG PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) UNIT BANDAR BUAT INDARUNG PADANG

Agus Sutarjo¹, Lusi Fauziah²

^{1,2} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Ekasakti

E-mail: agussutarjo@unespadang.ac.id

ARTICLE INFO

Correspondent

Agus Sutarjo
agussutarjo@unespadang.ac.id

Key words:

service quality, customer facilities and customers

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1303 - 1313

ABSTRACT

Bank BRI Unit Bandar Buat is a service agency in the banking world that began operating on January 2, 1975. Data obtained at the Bank BRI Unit Bandar Buat occurred in the number of customers from 2015 to 2019, namely an average of 2,086 people. This increase in the number of customers can indicate how high the satisfaction received by customers in obtaining services and facilities from BRI Bank Bandar Buat Unit Padang. The research objective was to see the effect of service quality and facilities on customer satisfaction at the Bank BRI Unit Bandar Buat. The data research method is Field Research and Library Research. Types and sources of data are primary data and secondary data. The population in this study were all customers of Bank BRI Unit Bandar Buat Padang in 2019. The population taken was 20,834 people in 2019 and a sample of 100 people, the sampling technique was accidental sampling. The method of analysis uses multiple linear regression analysis. The results of the study were found (1) The results of the t test found the t value of 3.662 and the value (sig = 0.000 < 0.05). With df = 99 - 2 = 97, it is obtained t table of 1.661, from the above results it can be seen that tcount > ttable or 3.662 > 1.661, then the quality of service that affects saver customer satisfaction at PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang, (2) The results of the t test found the t value of 4.365 and the value (sig = 0,000 < 0.05). With df = 99 - 2 = 97, it is obtained t table of 1.661, from the results above it can be seen that tcount > ttable or 4.365 > 1.661, then the facility has an effect on customer satisfaction of savers at PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang and (3) Variable service quality and a positive and significant effect together on customer satisfaction of savers at PT. BRI (Persero) Bandar Buat Unit Indarung Padang.

Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Koresponden</p> <p>Agus Sutarjo agussutarjo@unespadang.ac.id</p> <p>Kata kunci: <i>fabrikasi, prinsip just in time, PT. Petrokimia Gresik</i></p> <p>Website: https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER</p> <p>Hal: 1303 - 1313</p>	<p>Bank BRI Unit Bandar Buat merupakan suatu instansi pelayanan jasa dalam dunia perbankan yang mulai beroperasi pada 02 Januari 1975. Data diperoleh pada Bank BRI Unit Bandar Buat terjadi kenaikan jumlah nasabah dari tahun 2015 hingga 2019 yaitu rata-rata 2.086 orang. Peningkatan jumlah nasabah ini dapat menunjukkan seberapa tinggi kepuasan yang dirasakan nasabah dalam memperoleh pelayanan dan fasilitas dari Bank BRI Unit Bandar Buat Padang. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Penabung pada Bank BRI Unit Bandar Buat. Metode pengumpulan data adalah Penelitian Lapangan (Field Research) dan Penelitian Kepustakaan (Library Research). Jenis dan sumber data adalah data primer dan data sekunder. Populasi pada penelitian ini menjadi sampel adalah seluruh Nasabah Bank BRI Unit Bandar Buat Padang pada tahun 2019. Populasi diambil adalah 20.834 orang pada tahun 2019 dan sampel 100 orang, teknik pengambilan sampel adalah accidental sampling. Metode analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ditemukan (1) Hasil uji t ditemukan nilai t hitung 3,662 dan nilai (sig = 0,000 < 0,05). Dengan df = 99-2= 97 diperoleh t tabel sebesar 1.661, dari hasil di atas dapat dilihat bahwa thitung > t tabel atau 3,662 > 1.661, maka kualitas pelayan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang, (2) Hasil uji t ditemukan nilai t hitung 4,365 dan nilai (sig = 0,000 < 0,05). Dengan df = 99-2= 97 diperoleh t tabel sebesar 1.661, dari hasil di atas dapat dilihat bahwa thitung > t tabel atau 4,365 > 1.661, maka fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang dan (3) Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang.</p> <p style="text-align: right;">Copyright © 2023 JSER. All rights reserved.</p>

PENDAHULUAN

Era globalisasi persaingan bisnis yang sangat tajam, baik dipasar domestik (nasional) maupun pasar internasional. Perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasinya, perusahaan dituntut untuk bekerja dengan baik menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima dipasar. Salah satunya yang perlu diperhatikan

perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan dan fasilitas yang baik dan berkualitas sangat diperlukan agar dapat memberikan pelayanan dan fasilitas yang prima, dan kualitas sesuai yang diinginkan serta diharapkan oleh para nasabahnya agar dapat membuat nasabah merasa puas. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita mengungkapkan tentang kepuasan, fasilitas dan kualitas dari nasabah. Persoalan kualitas sudah menjadi "harga yang harus dibayar" oleh perusahaan agar tetap dapat bertahan dalam bisnisnya.

Identifikasi kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang sesungguhnya mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka terima atau mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Faktor-faktor kualitas pelayanan antara lain "*reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *responsiveness* (cepat tanggap), dan *tangible* (berwujud)".

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada objek dilapangan, peneliti melihat bahwasannya dari segi kehandalan (*Reliability*) dalam melakukan proses pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Bank BRI Unit Bandar Buat bagian teller, peneliti merasa lambatnya proses transaksi yang dilakukan sehingga menimbulkan rasa ketidaknyamanan bagi nasabah Bank BRI Unit Bandar Buat. Sikap bagian *customer service* yang melayani tidak sepenuh hati dan kurang ramah dan jaringan yang sering bermasalah, Bagian fasilitas peneliti megamati kurangnya area parkir yang disediakan oleh pihak bank. Dibagian fasilitas yang lainnya seperti halnya ruang tunggu dinilai kurang nyaman, krena tidak menggunakan sandaran.

Bank BRI Unit Bandar Buat merupakan suatu instansi pelayanan jasa dalam dunia perbankan yang mulai beroperasi pada 02 Januari 1975, yang beralamatkan Jl. Raya bandar buat no.43 kota Padang, Sumatera Barat-25231. Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Penabung pada Bank BRI Unit Bandar Buat.*"

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Banadar Buat Indarung Padang. Metode Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara: 1) *Field Research* (Obesevasi Lapangan), 2) *Zibrary Research* (Studi Kepustakaan)

Teknik Pengumpulan, Jenis dan Sumber Data

Dalam pengumpulan data peneliti mengumpulkan data dalam dua cara yaitu: Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Sumber data adalah berupa data primer dan sekunder.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini menjadi sampel adalah seluruh Nasabah Bank BRI Unit Bandar Buat Padang pada tahun 2019, sebanyak 20.834 orang. Adapun jumlah sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut (Sugiyono, 2016):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

N = Ukuran Sampel

N = Jumlah populasi

e = Persen kelonggaran 0,1, maka jumlah sampel yang digunakan adalah:

$$n = \frac{20.834}{1 + (20.834) \cdot (0,1)^2}$$

$$= 99,52 \text{ (dibulatkan)} = 100$$

Metode Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan beberapa metode analisis data yaitu: Uji Instrumen, terdiri dari uji validasi, uji reabilitas. Analisis deskriptif dengan menghitung nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) masing-masing kategori dari deskriptif variabel, dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata skor} = \frac{(5. \text{SS}) + (4. \text{S}) + (3. \text{KS}) + (2. \text{TS}) + (1. \text{STS})}{\text{SS} + \text{S} + \text{KS} + \text{TS} + \text{STS}}$$

Keterangan

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Sedangkan untuk mencari tingkat pencapaian jawaban responden digunakan rumus berikut:

$$\text{TCR} = \frac{\text{Rata-rata Skor}}{5} \times 100 \%$$

Keterangan: TCR = tingkat pencapaian jawaban responden

Arikunto (2013) mengemukakan kriteria jawaban responden sebagai berikut:

Jika TCR berkisar antara 81 – 100 % = Sangat Baik

Jika TCR berkisar antara 61 – 80.00 % = Baik

Jika TCR berkisar antara 41 – 60.00 % = Cukup Baik

Jika TCR berkisar antara 21 – 40.00 % = Cukup

Jika TCR berkisar antara 0 – 20,00 % = Kurang Baik

Adapun penilain pada masing-masing alternatif jawaban instrumen penelitian adalah:

		Skor
SB	= Sangat Baik	(5)
B	= Baik	(4)
KB	= Kurang Baik	(3)
TB	= Tidak Baik	(2)
STB	= Sangat tidak Baik	(1)

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi linear cocok digunakan atau tidak. Bila asumsi atau syarat tidak dipenuhi akan berakibat koefisien-koefisien regresi memiliki *standard error* yang besar, meliputi: Uji Normalitas, Uji Multikolonieritas, dan Uji Heterokedastis,

Metode Analisis

1. Analisa Regresi Linear Berganda

Untuk menguji hipotesis adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen, maka digunakan alat uji statistik yaitu linear berganda yang dapat dirumuskan:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

α = Konstanta

Y = Kepuasan Nasabah

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Fasilitas

b_1 = koefisien variabel kualitas pelayanan

b_2 = koefisien variabel fasilitas

e = Variabel Pengganggu

Uji Determinasi (R-Square)

Di mana R^2 = Koefisien determinasi (KD) digunakan untuk mengidentifikasi kontribusi variabel-variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat. Selanjutnya $R = \sqrt{R^2}$ digunakan untuk melihat korelasi antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Rumus : $KD = R^2$

Di mana:

KD = Nilai Koefisien Determinasi

R = Nilai Koefisien korelasi

Pengujian Hipotesis

1. Uji t, dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{s_{b_i}}$$

Keterangan:

b_i : Koefisien regresi X_i

s_{b_i} : Koefisien standar atas koefisien regresi X_i

t_o : Nilai yang dihitung / diobservasi

Kriteria pengujian

Ho ditolak : $F_{hitung} > F_{tabel}$, Ho ditolak dan H_a diterima

H_a diterima : $F_{hitung} < F_{tabel}$, Ho diterima dan H_a ditolak

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi 5 %.

2. Uji Kelayakan Model (Uji F), dengan rumus sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{R^2 k - 1}{(1 - R^2) / (n - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien (determinan) berganda

n = Besar sampel (banyak data)

k = Banyak variabel independen

Kriteria pengujian hipotesis

Ho ditolak : F hitung > F tabel, Ho ditolak dan Ha diterima

HA diterima : F hitung < F tabel, Ho diterima dan Ha ditolak

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi 5%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

a. Pengujian Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Hasil pengujian menunjukkan semua item kepuasan 1 sampai item kepuasan 12 adalah valid di mana nilai *correlated item total correlation* > 0,3640.

b. Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Ringkasan hasil pengujian validitas untuk item atau butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan menunjukkan semua item kualitas pelayanan 1 sampai 20 adalah valid di mana nilai *correlated item total correlation* > 0,3640.

c. Pengujian Validitas Variabel Fasilitas (X2)

Ringkasan hasil pengujian validitas untuk item atau butir pertanyaan variabel fasilitas dapat disimpulkan semua item fasilitas 1 sampai 16 adalah valid di mana nilai *correlated item total correlation* > 0,3640.

1. Uji Reliabilitas

Berikut hasil pengujian realibilitas masing-masing variabel penelitian:

Tabel 1. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbachs Apha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,968	Reliabel
2	Fasilitas (X2)	0,955	Reliabel
3	Kepuasan (Y)	0,950	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Semua item pertanyaan realibel. Semua variabel realibel disebabkan karena hasil *correlated total item corelation* besar dari 0,3640 (untuk n=30 r table=0,3640).

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

1. Pernyataan Kualitas Pelayanan (X1)

Hasil perhitungan dan pengujian yang dilakukan untuk menilai Tingkat Capaian Responden (TCR) terhadap penilaian variabel pernyataan kualitas pelayanan terhadap nasabah penabung ditemukan bahwa: skor rata-rata variabel adalah 4,18 dengan TCR sebesar 83,56%, berada dalam kategori Sangat Baik. Indikator paling dominan tangible di mana nilai rata-rata 4,34 dengan TCR 86,70% (Sangat Baik)

Fasilitas (X2)

Hasil perhitungan dan pengujian diperoleh skor rata-rata 3,97 dengan TCR sebesar 79,49%, berada dalam kategori **Baik**. Indikator unsur pendukung lainnya dimana nilai rata-rata 4,09 dengan TCR sebesar 81,70%, berada dalam kategori **Sangat Baik**.

Kepuasan (Y)

Hasil perhitungan dan pengujian diperoleh informasi bahwa skor rata-rata 4,16 dengan TCR sebesar 83,25 %, berada dalam kategori **Sangat Baik**. Indikator kesediaan merekomendasikan di mana nilai rata-rata 4,19 dengan TCR sebesar 83,70 berada dalam kategori **Sangat Baik**.

Pengujian Prasyarat Analisis (Uji Asumsi Klasik)

Adapun hasil pengolahan data untuk uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Normalitas

No	Variabel	Sig	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,200	Normal
2	Fasilitas (X2)	0,082	Normal
4	Kepuasan (Y)	0,113	Normal

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

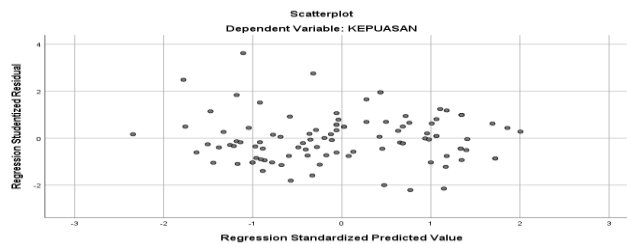
Sedangkan hasil uji normalitas sebagai berikut

Tabel 3. Hasil Uji Multikolonieritas

No	Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1	Kualitas pelayanan	,508	1,969	Tidak Terjadi Kasus Multikolonieritas
2	Fasilitas	,508	1,969	Tidak Terjadi Kasus Multikolonieritas

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

1. Uji Heterokedositas



Sumber: Data Primer Diolah (2020)

Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan Gambar 1 dapat di simpulkan tidak terjadi kasus heterokedositas karena gambar di atas tidak membentuk sebuah pola.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

No	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Contanta	9,317	3,861		2,413	,018
2	Kualitas Pelayanan	,235	,061	,376	3,887	,000
3	Fasilitas	,329	,077	,415	4,288	,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan Tabel 4 dapat dibuat persamaan regresi linear berganda:

$$Y = 9,317 + 0,235 X1 + 0,329 X2 + e$$

Interpretasikan persamaan tersebut sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 9,317, artinya jika tidak ada kualitas pelayanan dan fasilitas ($X_1=X_2=0$) maka nilai kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang adalah sebesar konstanta yaitu 9,317 satuan.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan adalah sebesar 0,235 artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang. Jika kualitas pelayanan meningkat satu satuan maka kepuasan nasabah meningkat sebesar 0,235 satuan.
- Koefisien regresi fasilitas adalah sebesar 0,329 artinya fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang. Jika fasilitas meningkat satu satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,329 satuan.

Koefisien Determinan

Tabel 5. Uji R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,730 ^a	,533	,524	4,241

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Tabel 6. Uji t

No	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Contanta	9,317	3,861		2,413	,018
2	Kualitas Pelayanan	,235	,061	,376	3,887	,000
3	Fasilitas	,329	,077	,415	4,288	,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan Tabel 6 maka hasil uji t adalah sebagai berikut:

- Hasil uji t ditemukan nilai t hitung 3,887 dan nilai ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$). Dengan $\text{df} = 100 - 2 = 98$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1.661. Nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $3,887 > 1.661$, maka kualitas pelayan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang
- Hasil uji t ditemukan nilai t hitung 4,288 dan nilai ($\text{sig} = 0,000 < 0,05$). Dengan $\text{df} = 100 - 2 = 98$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1.661. Nilai nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $4,288 > 1.661$, maka fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh secara keseluruhan dari variabel independen dengan variabel dependent. Dengan bantuan program SPSS V.26.00 diketahui nilai F hitung pada tabel Anova sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Kelayakan (Uji F)

No	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2015,023	2	1007,512	56,003	,000 ^b
2	Residual	1763,036	98	17,990		
3	Total	3778,059	100			

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Indikator dominan dari masing-masing variabel adalah:
 - a. Indikator paling dominan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang adalah indikator tangible dimana nilai rata-rata 4,34 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 86,70%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator tangible berada dalam kategori Sangat Baik.
 - b. Indikator paling dominan dari variabel fasilitas terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang adalah indikator unsur pendukung lainnya dimana nilai rata-rata 4,09 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 81,70%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator unsur pendukung lainnya berada dalam kategori Sangat Baik.
 - c. Indikator paling dominan dari variabel kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang adalah indikator kesediaan merekomendasikan dimana nilai rata-rata 4,19 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 83,70%. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kesediaan merekomendasikan berada dalam kategori Sangat Baik.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang
3. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang
4. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang.

Saran

1. PT. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang sebaiknya melengkapai lebih fasilitas seperti menyediakan tempat parkir yang luas untuk nasabah, tempat duduk yang cukup banyak untuk nasabah agar nasabah merasakan nyaman dalam menggunakan jasa bank BRI.
2. BRI (Persero) Unit Bandar Buat Indarung Padang sebaiknya memperbaiki kualitas pelayanan kepada nasabah, seperti lebih menanggapi masalah yang dihadapi nasabah, lebih banyak senyum dalam menangani nasabah dan memberikan empati kepada nasabah dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mansyur Pane, 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Zona Futsal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Ambika Shastri, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Motor Paramitha Graha Denpasar. EMBA Vol.2 No2.
- Brian Faizal. 2013. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. ARTHA BANGUN CEMERLANG. Volume VII, No 3, September 2013

- Dinni Fadhila, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayan dan Pengetahuan Nasabah terhadap Kepuasan pada Bank Muamalat Indonesia Unit Pondok Indah jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Duhita Ayu, 2010. Analissi Fakto-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Warung Internet (Studi pada Warung Internet di Sekitar UNDIO Peleburan). Skripsi. Universitas Diponegoro
- Danti Nurul Alam, 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Loyalitas Pngguna Jasa Travel Bejeu (Studi pada travel Bejue Semerang). DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITIC Tahun 2013, Hal. 1-12 <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/>
- Danang Darunto. 2016. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. MS Tour an Travel. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- E.S Wika Nilasari Istiatin, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pda Bengkel Ramayana Motor Sukoharjo. EMBA Vol.1 No.4.
- Etika Grismartanti. 2015. Pengaruh harga dan kualitas pelyanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. FULLMOON EXPRESS TOUR AND TRAVEL. Sripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Fendi. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada JNE Malang. Skripsi. Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
- Fitri Mardona, 2017. Pengaruh Kualitas Layana terhadap Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Unit 16 Ilir Palembang. Skripsi. UIN Raden Patah Palembang.
- Irina Fatmawati, 2015. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga.
- Kevin Simon. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tour and Travel. Volume 1 No. 3. Jurnal Performa. Jurnal Manajemen dan Star Up Bisnis
- Palenewen, Pieter dkk. Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Unit Pembantu Palu. Jurnal EMBA. 3. September 2014.
- Sri Islimiati, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Costumer terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BRI Syariah Kantor Unit Palembang. Skripsi. UIN Raden Patah Palembang.
- Septiana Dwi Exmawati, 2010. Pengaruh Layanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (Iain) Tulungagung