

## Pengaruh Fasilitas dan Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Bank BPD Bali

### *The Influence of Facilities and Service Ethics on Customer Satisfaction: A Case Study of BPD Bali Bank*

Ni Ketut Lasmini <sup>1\*</sup>, Komang Srimas Anastasya <sup>2</sup>, Ni Nyoman Supiatni <sup>3</sup>, Ni Luh Inten Rumini <sup>4</sup>, I Gusti Ngurah Sanjaya <sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali, Indonesia

\* Corresponding Author: [ketutlasmini@pnb.ac.id](mailto:ketutlasmini@pnb.ac.id) <sup>1</sup>

#### ARTICLE INFO

##### Article History:

Submitted 14th October 2024

Revised 25th October 2024

Accepted 25th October 2024

Available online 30th October 2024

##### Kata Kunci:

*fasilitas; etika pelayanan; kepuasan pelanggan*

##### Keywords:

*facility; service ethic; customer satisfaction*

##### DOI:

<https://doi.org/10.61938/fm.v22i2.608>

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh fasilitas dan etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank BPD Bali Cabang Gianyar. Meskipun kualitas pelayanan di sektor perbankan sudah banyak diteliti, masih sedikit penelitian yang berfokus pada kombinasi pengaruh fasilitas fisik dan etika pelayanan customer service dalam konteks bank daerah. Dengan pendekatan metode campuran, penelitian ini mengumpulkan data dari 70 nasabah menggunakan kuesioner berstruktur dan wawancara terstruktur. Analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa fasilitas dan etika pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan fasilitas memiliki pengaruh yang lebih dominan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan fasilitas dan etika pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya di bank daerah yang menghadapi keterbatasan sumber daya. Implikasi praktis penelitian ini adalah sebagai dasar bagi bank daerah untuk memperkuat strategi peningkatan kualitas layanan guna meningkatkan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan.

#### ABSTRACT

*This study aims to evaluate the influence of facilities and service ethics on customer satisfaction at PT Bank BPD Bali, Gianyar Branch. Although service quality in the banking sector has been widely studied, there are still few studies that focus on the combination of the influence of physical facilities and customer service ethics in the context of regional banks. With a mixed method approach, this study collected data from 70 customers using structured questionnaires and structured interviews. Multiple linear regression analysis shows that facilities and service ethics have a significant influence on customer satisfaction, with facilities having a more dominant influence. These findings underline the*

##### \* How to cite:

Lasmini, N. K. ., Anastasya, K. S. ., Supiatni, N. N. ., Rumini, N. L. I. ., & Sanjaya, I. G. N. . (2024). Pengaruh Fasilitas dan Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Bank BPD Bali. *Forum Manajemen*, 22(2), 229–239. <https://doi.org/10.61938/fm.v22i2.608>

*importance of improving facilities and service ethics to improve customer satisfaction, especially in regional banks that face limited resources. The practical implication of this study is as a basis for regional banks to strengthen their service quality improvement strategies to increase customer loyalty amidst the competition in the banking industry.*

## 1. PENDAHULUAN

Industri perbankan memainkan peran yang sangat penting dalam perekonomian sebagai lembaga keuangan yang menyediakan layanan seperti tabungan, kredit, dan investasi. Salah satu komponen penting dalam operasional perbankan adalah layanan *customer service*, yang bertugas memberikan layanan berkualitas untuk memastikan kepuasan nasabah. PT Bank BPD Bali, Kantor Cabang Gianyar, sebagai salah satu bank daerah, menawarkan berbagai layanan perbankan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah, mulai dari tabungan SIMPEDA hingga layanan ATM dan mobile banking. Namun, meskipun jumlah nasabah terus meningkat dari tahun 2018 hingga 2022, terdapat keluhan yang signifikan terkait fasilitas dan etika pelayanan *customer service* di PT Bank BPD Bali Cabang Gianyar. Data menunjukkan bahwa meskipun terjadi peningkatan jumlah nasabah, keluhan nasabah terhadap fasilitas, seperti kurangnya akses Wi-Fi, penataan ruang, dan keterbatasan parkir, serta terhadap etika pelayanan, seperti sikap kurang ramah dan lambatnya respon terhadap keluhan, juga meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan bank terus beroperasi dan jumlah nasabah bertambah, terdapat ketidakpuasan yang belum teratasi sepenuhnya.

Menurut Fajri (2020) "fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen, karena dalam usaha jasa penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut". Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan.

Siti (2019) menyebutkan "etika *customer service* di dunia perbankan merupakan tindakan yang mengatur perilaku *customer service* untuk menciptakan kepuasan terhadap nasabah dalam memenuhi keinginan nasabah selain itu *customer service* yang baik adalah yang mampu memberikan pelayanan terbaik dan berupaya meningkatkan pelayanan nasabah karena dapat menciptakan citra positif bank untuk menarik minat nasabah dan *customer service* diharapkan mampu membangun hubungan baik dengan nasabahnya.

Dalam beberapa tahun terakhir, kualitas pelayanan dan fasilitas fisik di sektor perbankan telah menjadi fokus utama banyak penelitian, karena hal ini terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Menurut penelitian oleh Handayani et al. (2023), peningkatan dalam aspek fasilitas seperti kenyamanan ruang tunggu, akses Wi-Fi, dan lingkungan yang bersih dapat meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap bank. Penelitian lain oleh Say dan Gaol (2021) menunjukkan bahwa dalam menghadapi persaingan dengan layanan perbankan digital, bank konvensional perlu menekankan kualitas pelayanan tatap muka sebagai keunggulan kompetitif. Seiring dengan itu, etika pelayanan customer

service juga diidentifikasi sebagai faktor kunci yang dapat memperkuat hubungan interpersonal antara bank dan nasabah, yang tidak mudah digantikan oleh otomatisasi atau teknologi digital.

Meskipun banyak penelitian telah menyoroti pentingnya fasilitas dan etika pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, masih sedikit yang secara spesifik meneliti pengaruh kedua aspek ini dalam konteks bank daerah yang melayani komunitas lokal seperti PT Bank BPD Bali Cabang Gianyar. Bank daerah umumnya memiliki sumber daya yang lebih terbatas dibandingkan bank nasional atau internasional, sehingga tantangan dalam memenuhi ekspektasi nasabah semakin besar. Selain itu, belum banyak studi yang mengintegrasikan pengaruh fasilitas dan etika pelayanan secara bersamaan dalam satu model analisis, khususnya di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini berupaya untuk mengisi gap tersebut dengan mengeksplorasi secara mendalam bagaimana kedua variabel ini berinteraksi dan berkontribusi terhadap kepuasan nasabah di lingkungan perbankan daerah.

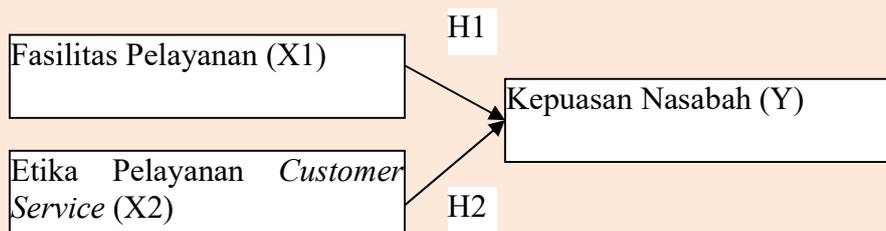
Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pendekatan komprehensif yang menggabungkan analisis fasilitas fisik dan etika pelayanan dalam satu kerangka untuk mengevaluasi kepuasan nasabah di bank daerah. Penelitian ini tidak hanya mengukur kepuasan nasabah secara umum, tetapi juga memperhitungkan aspek spesifik dari fasilitas dan perilaku customer service yang dianggap penting oleh nasabah. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih rinci tentang area yang perlu ditingkatkan oleh bank daerah dalam menghadapi persaingan, baik dengan bank lain maupun dengan layanan digital.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank BPD Bali Cabang Gianyar. Secara khusus, penelitian ini ingin mengidentifikasi sejauh mana kedua variabel ini memengaruhi kepuasan nasabah, serta aspek-aspek spesifik dari fasilitas dan etika yang perlu diperbaiki oleh bank untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Dengan hasil ini, diharapkan penelitian dapat menjadi dasar bagi bank untuk menyusun strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi praktis bagi PT Bank BPD Bali dan bank daerah lainnya di Indonesia. Secara praktis, bank dapat menggunakan hasil penelitian sebagai panduan untuk melakukan perbaikan pada fasilitas fisik dan pelatihan customer service yang berfokus pada etika pelayanan. Implikasi teoritis dari penelitian ini juga memberikan kontribusi bagi literatur perbankan dengan memperkaya pemahaman tentang bagaimana fasilitas dan etika pelayanan dapat berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas nasabah, khususnya dalam konteks perbankan daerah yang memiliki karakteristik dan tantangan unik.

## 2. METODE PENELITIAN

Lokasi riset dilakukan di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Gianyar, penelitian kuantitatif menjadi pilihan untuk menganalisis dua variabel bebas (fasilitas pelayanan dan etika pelayanan *customer service*) terhadap variabel terikatnya (kepuasan nasabah). Desain penelitian dirancang seperti pada Gambar 1.



Gambar 1: Kerangka Konsep Penelitian

Sampel penelitian terdiri dari 70 orang nasabah yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria inklusi yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah sebagai berikut: responden harus berusia lebih dari 17 tahun dan merupakan nasabah aktif di bank tersebut. Kriteria ini dipilih untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman yang relevan dan dapat memberikan informasi yang akurat terkait dengan pelayanan yang diterima. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dikembangkan berdasarkan indikator-indikator yang diidentifikasi dari literatur terkait kepuasan nasabah di sektor perbankan. Kuesioner terdiri dari 10 pertanyaan utama yang mencakup empat dimensi fasilitas (perencanaan ruang, desain ruangan, perabotan, dan tata cahaya) serta enam dimensi etika pelayanan (sikap, penampilan, cara bertanya, cara berbicara, gerak tubuh, dan respons terhadap keluhan). Semua pertanyaan diukur menggunakan skala Likert 1-5 untuk memudahkan responden dalam menyatakan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Dalam aspek kualitatif, penelitian ini juga menggunakan wawancara terstruktur dengan 10 responden terpilih untuk mendalami persepsi mereka terhadap pengalaman pelayanan yang diterima. Analisis data kualitatif dilakukan menggunakan metode analisis tematik, di mana data dari wawancara disaring dan dikategorikan berdasarkan tema utama yang relevan dengan variabel penelitian. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data kualitatif dapat memperkaya temuan kuantitatif serta memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai preferensi dan ekspektasi nasabah terhadap fasilitas dan etika pelayanan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

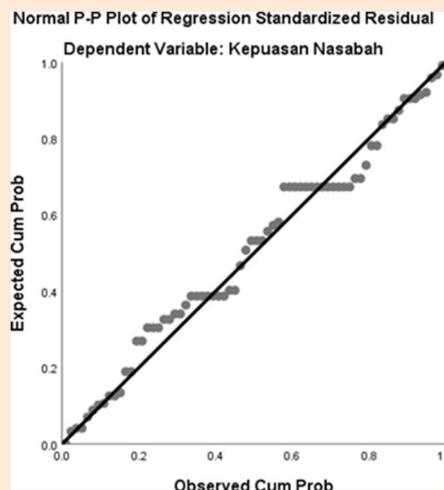
Pengujian instrumen penelitian dari segi validitasnya dilandasi dengan *cut point* yang lebih besar dari 0,3 dan koefisien keandalannya (Cronbach Alpha) lebih besar dari 0,6. Lebih lanjut hasilnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 1** Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Nilai r	Keterangan	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Fasilitas pelayanan (X1)	0,606	Valid	0,899	Reliabel
Etika pelayanan customer service (X2)	0,526	Valid	0,764	Reliabel
Kepuasan nasabah (Y)	0,657	Valid	0,873	Reliabel

Tabel 1 menunjukkan semua variabel memiliki nilai  $r > 0,30$  dan Cronbach Alpha  $> 0,60$  maka variabel dapat dinyatakan telah memenuhi asumsi validitas dan reliabilitas sehingga dapat dilanjutkan pada tahap analisis berikutnya.

#### Uji Normalitas



**Gambar 1** Grafik P-P Plot

Pengujian kenormalan distribusi data menggunakan Normal *Probability Plot*, grafik yang dihasilkan menunjukkan titik-titik berada di sekitar garis, sehingga memenuhi kriteria distribusi data, dengan pengujian Kolmogorov Smirnov juga membuktikan nilai sig  $0,058 > 0,05$  sehingga mempertegas bahwa telah berdistribusi normal sebagai syarat dilakukannya penelitian parametrik.

### Uji Multikolinieritas

Pengujian ini tidak mengijinkan antar variabel bebas adanya hubungan yang tinggi, Nilai  $X1 = 0,533 > 0,10$  dan  $X2 = 0,533 > 0,10$  selanjutnya VIF variabel fasilitas (X1) dan variabel etika pelayanan (X2) adalah  $1,876 < 10,0$  artinya tidak adanya gejala multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Melalui pengujian Gletzer diperoleh variabel fasilitas (X1) dan etika pelayanan (X2) masing – masing sebesar 0,533 dan 0,332 nilai tersebut lebih besar dari 0,05, artinya pengujian dengan menggunakan metode Glejser menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada variabel bebas.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linear Berganda. Hasil perhitungan disajikan pada Tabel 2

**Tabel 2** Ringkasan Hasil Penelitian

Variabel	Unstandardize d Beta	t- Hitung	Probabilitas (sig.)	Keterangan
Fasilitas pelayanan	0,553	5,411	0,00	Signifikan
Etika pelayanan	0,171	2,141	0,036	Signifikan
Adjusted R square	0,569			

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar, diperoleh Sig. fasilitas (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar  $0,00 < 0,05$  sehingga H1 diterima dapat diinterpretasikan bahwa variabel kepuasan nasabah secara nyata

dipengaruhi oleh fasilitas. Selanjutnya pengujian efek etika pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar, diperoleh bahwa  $t_{hitung} 0,036 < 0,05$  dapat diinterpretasikan etika pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar berkonstanta positif dan nyata pengaruhnya.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar.**

Fasilitas pelayanan yang diukur melalui indikator seperti pertimbangan dan perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan serta tata cahaya terbukti secara valid dan reliabel dapat memengaruhi kepuasan nasabah di PT. Bank BPD Cabang Gianyar. Pertimbangan dan perencanaan spasial yang baik dapat menciptakan ruang yang nyaman dan mudah diakses oleh nasabah, sementara perencanaan ruangan yang efektif meningkatkan efisiensi dalam pelayanan. Perlengkapan yang lengkap dan tata cahaya yang tepat tidak hanya menambah estetika, tetapi juga menciptakan suasana yang mendukung kenyamanan nasabah saat berinteraksi dengan layanan bank. Fasilitas yang berkualitas ini akan berdampak langsung pada indikator kepuasan nasabah, seperti perasaan puas setelah menggunakan layanan, kesediaan untuk selalu membeli produk, serta keinginan untuk merekomendasikan bank kepada orang lain. Selain itu, fasilitas yang memenuhi harapan pelanggan akan meningkatkan loyalitas nasabah dan memperkuat hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank. Fasilitas yang baik dapat meningkatkan pengalaman nasabah dan berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas fasilitas pelayanan, termasuk infrastruktur dan kemudahan akses, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Misalnya, Madiistriyatno dan Afdal menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri KC Banjarmasin (Madiistriyatno & Afdal, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai dapat meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap layanan yang diberikan. Lebih lanjut, penelitian oleh Nurhidayati dan Cahyani menyoroti bahwa kemudahan akses dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan nasabah (Nurhidayati & Cahyani, 2021). Dalam konteks perbankan, fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, aksesibilitas layanan, dan teknologi yang memadai dapat menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka. Ini menunjukkan bahwa fasilitas yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan tetapi juga berkontribusi pada kepuasan keseluruhan nasabah.

## Pengaruh etika pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar.

Etika pelayanan *customer service* yang diukur melalui indikator seperti sikap/prilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, dan gerak-gerik tubuh telah terbukti secara valid dan reliabel, dapat mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar. Sikap dan perilaku yang ramah serta profesional dalam melayani nasabah dapat menciptakan kesan positif, sementara penampilan yang rapi dan cara berpakaian yang sesuai menunjukkan citra yang baik dari perusahaan. Cara berbicara yang jelas dan sopan, serta kemampuan bertanya dengan tepat, memperkuat interaksi yang nyaman bagi nasabah. Gerak-gerik tubuh yang baik juga mencerminkan keseriusan dalam melayani dan menghargai nasabah. Etika pelayanan yang diterapkan dengan baik ini akan mempengaruhi kepuasan nasabah, di mana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, bersedia untuk terus menggunakan produk bank, dan lebih mungkin merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Selain itu, terpenuhinya harapan pelanggan dalam setiap interaksi akan memperkuat loyalitas nasabah, sehingga menciptakan hubungan jangka panjang yang positif dengan perusahaan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, termasuk etika dalam pelayanan, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah. Misalnya, mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* di Bank BJB KCP Cipanas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, di mana pelayanan yang baik dapat memenuhi harapan nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka (Jayengsari *et al.*, 2021). Hal ini sejalan dengan temuan yang menekankan bahwa kualitas pelayanan *customer service* yang baik memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Perkreditan Rakyat (Saputra, 2022). Lebih lanjut, menyoroti pentingnya etika dalam pelayanan *customer service*, yang berfungsi untuk membangun hubungan yang baik antara nasabah dan bank. Pelayanan yang etis dan menghargai nasabah dapat meningkatkan rasa puas dan loyalitas nasabah (Gitasia, 2023). Penelitian oleh juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang mengindikasikan bahwa etika dalam pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah (Manuhutu *et al.*, 2021).

Berdasarkan hasil analisis regresi, fasilitas terbukti memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap kepuasan nasabah dibandingkan dengan etika pelayanan. Hal ini mungkin disebabkan oleh meningkatnya harapan nasabah terhadap kenyamanan fisik di lokasi bank, terutama di tengah persaingan dengan bank digital yang menawarkan layanan tanpa perlu mengunjungi kantor fisik. Studi oleh Handayani *et al.* (2023) mengonfirmasi bahwa fasilitas yang mendukung kenyamanan, seperti akses Wi-Fi, parkir yang memadai, dan ruang tunggu yang nyaman, dapat meningkatkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan. Sementara itu, etika pelayanan tetap memiliki pengaruh penting dalam membangun hubungan interpersonal yang baik dengan nasabah, meskipun kontribusinya terhadap kepuasan mungkin lebih besar pada aspek loyalitas jangka panjang. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bahwa bank perlu menyeimbangkan peningkatan fasilitas fisik dan pelatihan etika pelayanan *customer service* untuk menciptakan pengalaman yang memenuhi harapan nasabah. Dengan demikian, bank dapat mempertahankan loyalitas nasabah meskipun dalam

kondisi pasar yang semakin kompetitif. Lebih lanjut, integrasi teknologi dalam pelayanan, seperti pemasangan perangkat self-service, juga bisa menjadi langkah yang potensial untuk mengoptimalkan fasilitas sekaligus mengurangi waktu antrean.

#### 4. SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa fasilitas dan etika pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar, dengan fasilitas menunjukkan pengaruh yang lebih dominan. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek fisik layanan perbankan masih memegang peranan krusial dalam membentuk kepuasan nasabah, bahkan di era digital. Secara spesifik, fasilitas yang meliputi perencanaan ruang, desain interior, perabotan, dan pencahayaan terbukti menjadi faktor utama yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah. Sementara itu, etika pelayanan customer service yang mencakup sikap, penampilan, cara berkomunikasi, dan respons terhadap keluhan, meskipun memiliki pengaruh yang lebih kecil, tetap menjadi komponen penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. Temuan penting yang perlu diperhatikan adalah adanya gap antara peningkatan jumlah nasabah dan tingkat keluhan terkait fasilitas serta etika pelayanan, yang mengindikasikan perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain seperti inovasi digital banking, kecepatan layanan, dan kemudahan akses yang mungkin mempengaruhi kepuasan nasabah di era transformasi digital. Penelitian komparatif antara bank daerah dan bank nasional juga dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang ekspektasi nasabah di berbagai tingkat layanan perbankan. Selain itu, studi longitudinal untuk mengamati perubahan preferensi nasabah terhadap fasilitas dan etika pelayanan seiring waktu dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tren kepuasan nasabah.

Dari segi implikasi praktis, bank perlu mengembangkan strategi yang lebih terintegrasi dalam meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dapat dilakukan melalui pembaruan fasilitas secara berkala, terutama pada aspek-aspek yang sering mendapat keluhan seperti area parkir, konektivitas Wi-Fi, dan kenyamanan ruang tunggu. Program pelatihan etika pelayanan yang lebih intensif dan berkala untuk customer service juga diperlukan, dengan fokus khusus pada pengembangan soft skills dan kemampuan menangani keluhan. Bank juga disarankan untuk mengimplementasikan sistem pemantauan kepuasan nasabah yang lebih sistematis, misalnya melalui survei berkala dan analisis feedback nasabah, untuk mengidentifikasi area perbaikan secara lebih tepat dan responsif. Mengingat tren digitalisasi perbankan, bank daerah juga perlu mempertimbangkan integrasi teknologi dalam layanan konvensional mereka, seperti sistem antrian digital atau layanan self-service, sambil tetap mempertahankan kualitas interaksi personal yang menjadi keunggulan kompetitif mereka.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, A., Nisar, Q. A., Mahmood, M. A. H., Chenini, A., & Zubair, A. (2020). The role of Islamic marketing ethics towards customer satisfaction. *Journal of Islamic Marketing*, 11(4), 1001-1018. <https://doi.org/10.1108/JIMA-11-2017-0123>
- Fajri Muhtadi, M., Rahmawati, E., Utomo, S., (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Manajemen* 9(2). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v9i2.574>
- Gitasia, A. and Susanto, R. (2023). Aktivitas customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT. Bank Nagari Cabang Payakumbuh.. <https://doi.org/10.31219/osf.io/7x2j4>
- Handayani, S. S., Rahma, T. I. F., & Nasution, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah BPJS Kesehatan di Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 4(1), 1206-1222.
- Jayengsari, R., Yunita, R., & Maloka, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada bank bjb kcp cipanas. *Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 11. <https://doi.org/10.35194/arps.v1i1.1291>
- Madiistriyatno, H. and Afdal, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas kereliasan, dan promosi terhadap kepuasan nasabah prioritas bank mandiri kc banjarmasin. *JSHP : Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 5(2). <https://doi.org/10.32487/jshp.v5i2.984>
- Manuhutu, M., Aunalal, Z. I., & Tanihatu, M. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(1), 17-24. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v7i1.4234>
- Muhtadi, M. F., Rahmawati, E., & Utomo, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(2), 14-25. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v9i2.574>
- Mulyono, S. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan customer loyalty terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada rumah sakit medika permata hijau jakarta. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(2). <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i2.1861>
- Nurhidayati, M. and Cahyani, N. K. (2021). Faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna e-channel pada nasabah bsi kcp ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), 146-157. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i2.3527>

- Saputra, I. G. O. (2022). Kualitas pelayanan customer service kepada nasabah di bank perkreditan rakyat parasari lukluk badung. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 6(2), 279-285. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v6i2.52054>
- Say, A. B., & Gaol, L. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Pt Bank Central Asia TBK KCU Kelapa Gading Jakarta Utara. *Journal of Economics and Business UBS*, 10(2), 115-123. <https://doi.org/10.52644/joeb.v10i2.63>
- Sholichah, A. M. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman 2 Ngawi (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo). <https://doi.org/10.32670/comanagement.v2i2.122>
- Siti, (2019) Etika Customer Service Pada Perbankan Syariah. Stie SEBI Repository.
- Sugiyono, (2019) Metodologi Penelitian. Bandung Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2019). Pemasaran Jasa Edisi Terbaru. Yogyakarta: Penerbit Andi.