

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH MENJADI DEBITURKONSUMTIF  
PADA BANK BJB  
CABANG KUNINGAN**

**Oleh : Rakhmat Zakaria**

**Pembimbing : Dr. Vanessa Gaffar, SE. Ak., MBA**

**ABSTRAK**

Dunia perbankan tumbuh dan berhasil mengubah perilaku masyarakat menjadi masyarakat moderen, yang ditunjukkan melalui tuntutan efektivitas dan efesiensi pelayanan kepada para nasabahnya. Pentingnya pelayanan yang berkualitas, diharapkan dapat memberikan kepuasan, lebih jauh, diharapkan dapat membangun kepuasan nasabahnya. Melalui kepuasan nasabah, pada organisasi perbankan, dapat dipastikan keberlangsungan organisasi akan berjalan dengan baik. Berdasarkan penjelasan tersebut dikaitkan dengan kepuasan para debitur Bank Bjb Cabang Kuningan mengalami penurunan yang dapat dilihat jumlah debitur dari tahun ke tahun di Bank Bjb Cabang Kuningan terus menurun juga.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif verifikatif, yaitu untuk menjelaskan hubungan kausalitas dan gambaran dari pesaing dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan melalui kepuasan menjadi debitur kredit konsumtif bank bjb Cabang Kuningan. Ukuran sampel terpilih adalah 100 orang, dengan menggunakan SPSS 20.00 sebagai statistika uji, dilanjutkan dengan regresi. Teknik pengambilan data adalah melalui observasi, kuesioner, serta wawancara.

Menjawab tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah debitur konsumtif dan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan baik dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dari kualitas pelayanan melalui kepuasan nasabah menjadi debitur kredit konsumtif. Berdasarkan hasil tersebut, bahwa Bank Bjb Cabang Kuningan pelatihan-pelatihan dan *cross selling* harus secara rutin dan berkesinambungan diberikan kepada teller, customer service dan satpam sebagai garda terdepan pelayanan di Bank Bjb Cabang Kuningan.

***Kata kunci*** : ***Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah menjadi debitur kredit konsumtif***

**IMPACT OF SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION BECOMES A DEBTORS CONSUMPTIVE  
ON BANK BJB  
BRANCH KUNINGAN**

**By : Rakhmat Zakaria**

**Adviser : Dr. Vanessa Gaffar, SE. Ak., MBA**

**ABSTRACT**

*The banking sector grow up and success to change people behavior into a modern society. Which is indicated by the demand of effectiveness and efficiency of service to customers. The importance of quality service is expented to give satisfaction, further, can be develop customers' satisfaction. Through customers' satisfaction in banking organization, it can be make sure that the sustainability of bangking organization will be fast. Based on the explanation related to the satisfaction of the debtors of the Bank Bjb Branch Kuningan have reduction. It can be seen from the total of the debtors in Bank Bjb Kuningan from year to year will continue to reduce.*

*The research method used is descriptive verification method, which is to explain the causality and descriptive of competitors on the quality of service to customers' satisfaction. The quality of service through the satisfaction of consumer credit debtors Bank Bjb Kuningan. The selected sample is 100 customers by using SPSS 20.00 as statistical test. It followed by regression. The data collection techniques are observation, questionnaires and interviews.*

*Answer the purpose of the research that is to describe the quality of service and customers satisfaction of customer debtors and to show the positive and significant impact on the quality of service to customers satisfaction and from the quality of thembecome consumer credit debtors. Based on the result that Bank Bjb Kuningan should be provide trainings and crosseling regulary and countinously to teller, customers service and securities as frontliner in Bank Bjb Kuningan.*

**Keywords** : *The Quality of service, customer satisfaction become consumer credit debtors*