**PENGARUH PROGRAM *SERVICE QUALITY* TERHADAP**

***CUSTOMER SATISFACTION***

**(Suatu Studi pada Bank BTPN Cabang Ciamis)**

**ARTIKEL**

**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Menempuh Ujian Sidang Sarjana Strata Satu**

Oleh,

**SRI MARYATI**

**3402150148**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH**

**2019**

**ABSTRAK**

**Sri Maryati. NIM 3402150148. “Pengaruh Program *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* (Suatu Studi pada Bank BTPN Cabang Ciamis)”. Dibawah bimbingan Dr. Apri Budianto, S.E., M.M (Pembimbing 1) Hj. Nina Herlina, IR.,M.M. (Pembimbing II).**

Pengaruh ini dilakukan pada Pengaruh Program *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* (Suatu Studi pada Bank BTPN Cabang Ciamis).

Permasalahan yang dihadapkan dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana pengaruh program *service quality* terhadap *customer satisfaction*. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh program *service quality* terhadap *customer satisfaction*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebar kuesioner kepada nasabah Bank BTPN Cabang Ciamis, sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis Koefisien Korelasi *Product Moment*, Analisis Regresi Linier Sederhana, Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis (Uji T). Hasil penelitian di bank BTPN diketahui bahwa program *service quality* memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan *customer satisfaction* yaitu sebesar 0,784. Sedangkan pengaruhnya sebesar 61,46% sementara 38,54% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Uji hipotesis (Uji T) pengaruh program *service quality* terhadap *customer satisfaction* diketahui bahwa 12,193 > 1,661 maka hipotesis diterima berarti terdapat pengaruh program *service quality* yang positif terhadap *customer satisfaction* . Berdasarkan uraian diatas bahwa semakin tinggi program *service quality*nya maka *customer satisfaction* akan semakin baik.

**Kata Kunci : *Service Quality*, *Customer Satisfaction***

1. **PENDAHULUAN**

Pada saat ini, perekonomian Indonesia mengalami perkembangan dalam sektor perbankkan. Hal tersebut dapat dirasakan secara langsung oleh stakeholder maupun shareholder, dimana bank merubah beberapa layanan perbankan. Perubahan tidak terjadi hanya pada beberapa negara saja, akan tetapi telah menyebar keseluruh negara di dunia. Di Indonesia sendiri terdapat banyak jenis bank, dari bank milik swasta, negara, hingga bank asing. Sehingga di industri perbankan terjadi persaingan yang kuat guna mempertahankan kelangsungan bisnis bank.

Dengan adanya persaingan, berbagai strategi yang dilakukan oleh pihak bank bertujuan untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya, seperti memberi *reward* supaya para nasabah tertarik untuk menabung di bank tersebut. Perusahaan perbankan sebagai salah satu perusahaan jasa yang dapat mengembangkan ekonomi di Indonesia khususnya sektor perbankan, dan akan memberikan dampak positif bagi kehidupan masyarakat.

Hal ini merupakan tantangan bagi industri bank untuk meningkatkan pelayanan dari berbagai segi, antara lain dalam pelayanan dan penyediaan fasilitas dengan kualitas yang baik untuk mengimbangi persaingan antar bank yang semakin kuat. Karena pada saat ini bank lain seperti Bank BCA, Bank Mandiri sudah menunjukan pelayanan yang baik sehingga para nasabah merasa puas. Jadi sebuah pelayanan memang sangat penting untuk diperhatikan. Untuk memperbaiki masalah pelayanan, maka bank harus melakukan perbaikan sistem pelayanannya. Seperti dalam sistem penanganan keluhan nasabah. Bank seharusnya dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam menyampaikan keluhan.

Untuk menghadapi persaingan dengan bank lain, bank BTPN mencari tahu apa yang menjadi keinginan nasabah pada bank, agar mereka mendapatkan kepuasan nasabah. Karena menurut peneliti kepuasan nasabah ini menjadi faktor penting agar nasabahnya tidak merasa kecewa, sehingga harus tahu apa saja kualitas pelayanan yang harus diperhatikan oleh bank BTPN ini. Kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan bank dapat mempengaruhi dalam aspek penilaian terhadap nasabah itu sendiri maupun terhadap pelayanan tersebut. Bank dituntut untuk membuat para nasabah merasa puas dengan memberikan penawaran program pelayanan yang baik khususnya untuk para nasabah pensiunan, bank BTPN harus mampu untuk memperhatikan pangsa pasarnya ditengah persaingan antara bank yang semakin kuat. Untuk dapat mempertahankan kepuasan nasabah yaitu dengan memberikan program kualitas pelayanan yang baik, *quality* adalah jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat menghadapi persaingan luar negeri dan satu-satunya jalan yaitu mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:143). Sedangkan *service quality* adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono,2010:98). Berdasarkan definisi diatas, maka *quality* adalah suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu perusahaan yang dapat memberikan kepuasan pelangganya atau nasabahnya.

*Customer satisfaction* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya (Kotler dan Keller (2009:138-139).

Adapun data *customer satisfaction* pada kartu ATM pensiunan Bank BTPN Cabang Ciamis, memaparkan bahwa pada tahun 2018 mengalami fluktuatif. Hal ini disebabkan karena para pensiunan belum mengerti dan paham bagaimana cara memakai kartu ATM pensiunan Bank BTPN dan nasabah masih banyak penarikan uang di kantor cabangnya ketimbang dengan kartu ATM khusus pensiunan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul “Pengaruh Program *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Suatu Studi pada Bank BTPN Cabang Ciamis”.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan berbagai kenyataan yang teridentifikasi pada permasalahan di atas, penulis mencoba merumuskan permasalahan yang diteliti yaitu Bagaimana pengaruh program *service quality* terhadap *customer satisfaction*

**Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh program *service quality* terhadap *customer satisfaction.*

**Manfaat Teoritis**

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu ekonomi manajemen pemasaran terutama yang berkaitan dengan *service quality* dan *customer satisfaction*.

1. **LANDASAN TEORITIS**

**Pengertian Service Quality**

Menurut Tjiptono (2010:98) “*Service quality* adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Sedangkan menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012:157), “*Service quality*secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

**Indikator *Service Quality***

Menurut Kotler (2014:150) ada lima dimensi *service quality* yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible* (Berwujud)

Service yang dapat dilihat oleh nasabah atau pelanggan berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan teknologi, dan materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat untuk mencapai kepuasan.

1. *Emphaty* (Empati)

Kesediaan karyawan atau bank untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada nasabah atau pelanggan untuk mencapai kepuasan.

1. *Responsiveness* (Cepat tanggap)

Kemauan karyawan dan bank untuk membantu pelanggan dan memberikan service dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari nasabah atau pelanggan untuk mencapai kepuasaan.

1. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan *service* sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Suatu bank yang mampu memberikan *service* sesuai dengan apa yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabah atau pelanggan.

1. *Assurance* (Kepastian)

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan kenyataan dan memberi kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada nasabah atau pelanggan untuk mencapai kepuasaan.

**Pengertian *Customer Satisfaction***

Menurut Kotler (2011:40) menyatakan bahwa “*Customer satisfaction* adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan lainnya”. Sedangkan Tjiptono (2012:301) “*Customer satisfaction* adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik”.

**Indikator *Customer Satisfaction***

Menurut Hawkins dan lonney dikutip dalam Tjiptono (2014:101) ada tiga indikator *customer satisfaction* yaitu sebagai berikut :

1. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

1. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.

1. Kesediaan Merekomendasi

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang dirasakan kepada teman atau keluarga.

1. **Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2016:2) “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Sesuai dengan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Metode survey adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan penelitian dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya (Sugiyono, 2017:6). Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian menurut pendekatannya yaitu dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BTPN Cabang Ciamis yang beralamat di JL. Jendral Sudirman, No. 35 kecamatan Ciamis kabupaten Ciamis.

**Tabel 3.2**

**Populasi Nasabah Bank BTPN Cabang Ciamis Berdasarkan Jenis Tabungan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Jenis Tabungan** | **Jumlah Nasabah** |
| 1. | Pensiunan | 1.550 |
| 2. | Umum | 325 |
| **Jumlah** | 1.875 |

**(Sumber : Bank BTPN Cabang Ciamis, 2019)**

1. **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

**Deskripsi Hasil Penelitian Pengaruh Program *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction***

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh program *service quality* terhadap *customer satisfaction* di bank BTPN Cabang Ciamis. Analisis ini untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah dengan menggunakan rumus koefisien regresi sebagai berikut :

**Bobot-Bobot Untuk Perhitungan Regresi dan Korelasi Sederhana X Terhadap Y**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **X**  | **Y** |  |  | **Y** |
| 1 | 46 | 49 | 2116 | 2401 | 2254 |
| 2 | 47 | 49 | 2209 | 2401 | 2303 |
| 3 | 44 | 46 | 1936 | 2116 | 2024 |
| 4 | 43 | 46 | 1849 | 2116 | 1978 |
| 5 | 45 | 46 | 2025 | 2116 | 2070 |
| 6 | 45 | 40 | 2025 | 1600 | 1800 |
| 7 | 43 | 40 | 1849 | 1600 | 1720 |
| 8 | 39 | 42 | 1521 | 1764 | 1638 |
| 9 | 45 | 40 | 2025 | 1600 | 1800 |
| 10 | 45 | 40 | 2025 | 1600 | 1800 |
| 11 | 46 | 44 | 2116 | 1936 | 2024 |
| 12 | 43 | 47 | 1849 | 2209 | 2021 |
| 13 | 43 | 44 | 1849 | 1936 | 1892 |
| 14 | 46 | 46 | 2116 | 2116 | 2116 |
| 15 | 46 | 46 | 2116 | 2116 | 2116 |
| 16 | 43 | 41 | 1849 | 1681 | 1763 |
| 17 | 41 | 40 | 1681 | 1600 | 1640 |
| 18 | 42 | 39 | 1764 | 1521 | 1764 |
| 19 | 44 | 40 | 1936 | 1600 | 1936 |
| 20 | 43 | 40 | 1849 | 1600 | 1849 |
| 21 | 45 | 46 | 2025 | 2116 | 2025 |
| 22 | 44 | 47 | 1936 | 2209 | 1936 |
| 23 | 45 | 47 | 2025 | 2209 | 2025 |
| 24 | 42 | 46 | 1764 | 2116 | 1932 |
| 25 | 46 | 46 | 2116 | 2116 | 2116 |
| 26 | 43 | 41 | 1849 | 1681 | 1763 |
| 27 | 41 | 42 | 1681 | 1764 | 1722 |
| 28 | 41 | 40 | 1681 | 1600 | 1640 |
| 29 | 44 | 40 | 1936 | 1600 | 1760 |
| 30 | 43 | 40 | 1849 | 1600 | 1720 |
| 31 | 46 | 45 | 2116 | 2025 | 2070 |
| 32 | 45 | 43 | 2025 | 1849 | 1935 |
| 33 | 44 | 45 | 1936 | 2025 | 1980 |
| 34 | 44 | 46 | 1936 | 2116 | 2024 |
| 35 | 44 | 47 | 1936 | 2209 | 2068 |
| 36 | 43 | 40 | 1849 | 1600 | 1720 |
| 37 | 43 | 40 | 1849 | 1600 | 1720 |
| 38 | 39 | 39 | 1521 | 1521 | 1521 |
| 39 | 44 | 40 | 1936 | 1600 | 1760 |
| 40 | 43 | 39 | 1849 | 1521 | 1677 |
| 41 | 45 | 44 | 2025 | 1936 | 1980 |
| 42 | 45 | 46 | 2025 | 2116 | 2070 |
| 43 | 42 | 47 | 1764 | 2209 | 1974 |
| 44 | 43 | 45 | 1849 | 2025 | 1935 |
| 45 | 46 | 45 | 2116 | 2025 | 2070 |
| 46 | 45 | 40 | 2025 | 1600 | 1800 |
| 47 | 43 | 41 | 1849 | 1681 | 1763 |
| 48 | 43 | 39 | 1849 | 1521 | 1677 |
| 49 | 45 | 40 | 2025 | 1600 | 1800 |
| 50 | 44 | 40 | 1936 | 1600 | 1760 |
| 51 | 45 | 41 | 2025 | 1681 | 1845 |
| 52 | 44 | 43 | 1936 | 1849 | 1892 |
| 53 | 43 | 44 | 1849 | 1936 | 1892 |
| 54 | 45 | 43 | 2025 | 1849 | 1935 |
| 55 | 46 | 44 | 2116 | 1936 | 2024 |
| 56 | 44 | 41 | 1936 | 1681 | 1804 |
| 57 | 44 | 39 | 1936 | 1521 | 1716 |
| 58 | 42 | 39 | 1764 | 1521 | 1638 |
| 59 | 44 | 40 | 1936 | 1600 | 1760 |
| 60 | 43 | 39 | 1849 | 1521 | 1677 |
| 61 | 41 | 41 | 1681 | 1681 | 1681 |
| 62 | 42 | 41 | 1764 | 1681 | 1722 |
| 63 | 41 | 43 | 1681 | 1849 | 1763 |
| 64 | 43 | 43 | 1849 | 1849 | 1849 |
| 65 | 42 | 42 | 1764 | 1764 | 1764 |
| 66 | 42 | 42 | 1764 | 1764 | 1764 |
| 67 | 43 | 42 | 1849 | 1764 | 1806 |
| 68 | 39 | 41 | 1521 | 1681 | 1599 |
| 69 | 42 | 42 | 1764 | 1764 | 1764 |
| 70 | 42 | 41 | 1764 | 1681 | 1722 |
| 71 | 44 | 40 | 1936 | 1600 | 1760 |
| 72 | 44 | 41 | 1936 | 1681 | 1804 |
| 73 | 42 | 41 | 1764 | 1681 | 1722 |
| 74 | 41 | 41 | 1681 | 1681 | 1681 |
| 75 | 42 | 40 | 1764 | 1600 | 1680 |
| 76 | 41 | 41 | 1681 | 1681 | 1681 |
| 77 | 41 | 40 | 1681 | 1600 | 1640 |
| 78 | 42 | 41 | 1764 | 1681 | 1722 |
| 79 | 43 | 38 | 1849 | 1444 | 1634 |
| 80 | 41 | 39 | 1681 | 1521 | 1599 |
| 81 | 42 | 40 | 1764 | 1600 | 1680 |
| 82 | 41 | 40 | 1681 | 1600 | 1640 |
| 83 | 38 | 39 | 1444 | 1521 | 1482 |
| 84 | 40 | 41 | 1600 | 1681 | 1640 |
| 85 | 39 | 40 | 1521 | 1600 | 1560 |
| 86 | 40 | 37 | 1600 | 1369 | 1480 |
| 87 | 40 | 39 | 1600 | 1521 | 1560 |
| 88 | 39 | 38 | 1521 | 1444 | 1482 |
| 89 | 40 | 38 | 1600 | 1444 | 1520 |
| 90 | 39 | 38 | 1521 | 1444 | 1482 |
| 91 | 37 | 38 | 1369 | 1444 | 1406 |
| 92 | 37 | 39 | 1369 | 1521 | 1443 |
| 93 | 40 | 37 | 1600 | 1369 | 1480 |
| 94 | 39 | 42 | 1521 | 1764 | 1638 |
| 95 | 35 | 42 | 1225 | 1764 | 1470 |
|  | **4053** | **3972** | **173429** | **166848** | **169954** |

**Analisis Koefisien Korelasi X Terhadap Y**

Untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel *service quality* dengan *customer satisfaction* di Bank BTPN Cabang Ciamis dapat digunakan analisis korelasi sederhana dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Sumber: Sugiyono (2014:286)

Keterangan:

n = Banyaknya sampel atau responden

X = Variabel independen (*Service Quality*)

Y = Variabel dependen (*Customer Satisfaction*)

 = Koefisien Korelasi Product Moment antara X dan Y

∑x = Jumlah skor variabel X

∑y = Jumlah skor variabel Y

∑xy = Jumlah perkalian antara skor variabel X dan Y

Perhitungan Koefisien Korelasi X dengan Y adalah sebagai berikut :

 Dari perhitungan analisis koefisien korelasi sederhana tersebut, dapat diketahui koefisien korelasi antara variabel *service quality* terhadap variabel *customer satisfaction* adalah sebesar 0,784.

**Analisis Regresi Linear Sederhana**

Y = a + bX

dimana a dan b dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

Sumber: Sugiyono, (2012:188)

Keterangan:

 a = Konstanta, yaitu nilai tetap Y, apabila X tidak berubah atau X=0

 b = Koefisien nilai regresi, atau besarnya pengaruh perubahan X terhadap perubahan Y

n = Banyaknya sampel atau lamanya tahun penelitian

X = variabel *independent*

Y = Variabel *dependent*

Perhitungan Analisis Regresi Linear Sederhana yaitu sebagai berikut :

 0,744

Dari perhitungan analisis regresi linear sederhana tersebut dapat diketahui bahwa nilai a yaitu 0,744 dan nilai b yaitu 0,962 jadi persamaan regresinya yaitu Y= a+bX atau Y=0,744+0,962X .

**Analisis Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh antara dua variabel. Nilai koefisien dari determinasi menunjukan nilai variabel yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi yang dihasilkan. Untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel X (*Service Quality*) terhadap variabel Y (*Customer Satisfaction*) menggunakan koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut:

KD = r2 x 100%

(Sugiyono, 2011:231)

Dimana:

KD = Nilai Koefisien Determinasi

r = Nilai Koefisien Korelasi

Perhitungan koefisien determinasi X terhadap Y adalah sebagai berikut :

KD = (0,784)2 x 100%

KD = 0,6146x 100%

KD = 61,46%

Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya persentase pengaruh program (*service quality*) terhadap (*customer satisfaction)* di Bank BTPN Cabang Ciamis adalah sebesar 61,46% sementara 38,54% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Uji t (Uji Hipotesis)**

Untuk mengetahui signifikansi hubungan antara variabel pengembangan organisasi terhadap kinerja maka digunakan rumus uji t dengan perhitungan sebagai berikut :

 t =

Sumber: Sugiono(2012:184)

Keterangan:

r: hasil koefisien korelasi *product moment*

n: Jumlah Responden

t: Uji hipotesis

Perhitungan uji t variabel X dengan Y adalah sebagai berikut :

=

=

=

=

=

=

= 12,193%

Hasil uji hipotesis dapat ditakan signifikan apabila > hasil perhitungan diatas dengan α untuk diuji dua pihak dan dk = n-2 (93) diperoleh 12,193%, sedangkan bobot = 1,661. Dari perhitungan diatas dapat diketahui thitung > itu artinya terdapat pengaruh program *service quality* yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

**Pengaruh Program *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction***

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012:157), “*Service quality* yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Kualitas pelayanan (*service quality*) di bank BTPN bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan dalam memberikan pelayanannya. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan (*service quality*) akan dinilai baik atau positif oleh nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian di bank BTPN diketahui bahwa program *service quality* memiliki tingkat hubungan yang kuat dengan *customer satisfaction* yaitu sebesar 0,784. Sedangkan pengaruhnya sebesar 61,46% sementara 38,54% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Uji hipotesis (Uji T) pengaruh program *service quality* terhadap *customer satisfaction* diketahui bahwa 12,193 > 1,333 maka hipotesis diterima berarti terdapat pengaruh program *service quality* yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.

Berdasarkan uraian diatas bahwa semakin tinggi program *service quality*nya maka *customer satisfaction* akan semakin baik.

1. **Simpulan dan Saran**

**Simpulan**

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang yang telah dilakukan terhadap permasalahan yang ada, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Hasil penelitian di Bank BTPN Cabang Ciamis diketahui bahwa pengaruh program *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di Bank BTPN Cabang Ciamis. Hal ini ditunjukan dengan tingkat hubungan yang sangat tinggi/kuat antara program *service quality* dengan *customer satisfaction*.. Berdasarkan uraian diatas bahwa semakin tinggi program *service quality*nya maka *customer satisfaction* akan semakin baik.

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan bank BTPN Cabang Ciamis dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi program *service quality*nya yang sudah baik sehingga para nasabah merasakan lebih nyaman dan mendapatkan kepuasannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya melakukan penelitian yang lebih lanjut mengenai pengaruh program *service quality* terhadap *customer satisfaction* dengan metode penelitian kualitatif.

**DAFTAR PUSTAKA**

Andayan, Rahmah & Lubis, Syahri Alfi. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan. Journal of Business Administration* Vol 1, No.2, September. Diakses tanggal 21-12-2018

Apriani, Aliyah. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasann Konsumen*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 51 No. 2 Oktober Diakses tanggal 21-12-2018

Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran Edisi Revisi*. Yogyakarta: Ombak

Fayol, Henry. 2010. *Manajemen Public Relations*. Jakarta : PT. Elex Media

Handoko, T. 2009. *Pengertian* *Manajemen*. Cetakan Dua Puluh, Yogyakarta : Penerbit BPEE

­­Handoko, T. 2013. *Pengertian* *Manajemen*. Cetakan Dua Puluh, Yogyakarta : Penerbit BPEE

Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Cetakan ke enam belas. PT. Bumi Aksara

Ibrahim Mariaty & Windari Tias. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Jom FISIP Vol.4 No.2 Oktober. Diakses tanggal 22-12-2018

Ismail, Solihin. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Erlangga

Istiatin, Nilasari E. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari – Juli. Diakses tanggal 21-12-2018

Kotler, Philip dan Keller, Lane Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Edisi Ketiga Belas . Erlangga

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta : Erlangga

Lubis, Syahri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasaan Pelanggan. Journal of Business Administration Vol 1, No 2, September, hlm. 86-97. e-ISSN:2548-9909. Diakses tanggal 21-12-2018

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajamen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Cetakan ke tiga. Salemba Empat

Martono, Harjito Agus. 2011. *Manajemen Keuangan* Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia

Mulyana. 2013. *Metode Penelitian*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Nazir, Mochamad. 2010. *Metode Penelitian.* Bogor : Cetakan Ke Enam. Penerbit Ghalia Indonesia

Pandjaitan, Effendi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasann Pelanggan*. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2, September. Diakses tanggal 21-12-2018

Rahayu, Mira Septiani. 2018. *Pengaruh Tagline dan Brand Ambasador Terhadap Brand Awarenesss (Survei Berdasarkan Persepsi Pengguna Smartphone Oppo Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Galuh )*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh. Tidak diterbitkan.

Rivai. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT. Raja Grafindo

Sangadji, M dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Siagian, P. Sondang. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara

Silalahi. 2011. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung. : Refika Aditama

Steafen, J dan Sum. 2015. *Manajemen Operasi.* Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Cetakan ke dua puluh tiga. Alfabeta

Terry, R George. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Terry, R. George. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Tjiptono dan Chandra. 2016. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: C.V Andi Offset

William. 2014. *Manajemen Operasional*. Jakarta : Salemba Empat

Yuliati,Lili A.2016.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* DeReMa Jurnal Manajemen. Vol. 11 No. 2, September. Diakses tanggal 21-12-2018

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

****

Nama Lengkap Penulis : Sri Maryati

Tempat Tanggal Lahir : Ciamis, 21 September 1996

NIM : 3402150148

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Tahun Angkatan : 2015

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : JL. Sadananya Dusun Kereteg RT 002/RW001 Desa Mekarjadi Kecamatan Sadananya Kabupaten Ciamis, Jawa Barat

Pendidikan :

1. Pada tahun 2002 sekolah di TK PGRI Diyah Pitaloka dan lulus pada tahun 2003.
2. Pada tahun 2003 sekolah di SDN 4 Sukajadi dan lulus pada tahun 2009.
3. Pada tahun 2009 sekolah di SMPN 1 Sadananya dan lulus pada tahun 2012.
4. Pada tahun 2012 sekolah di SMAN 3 Ciamis dan lulus pada tahun 2015.
5. Pada rahun 2015 melanjutkan pendidikan di Universitas Galuh Ciamis .mengambil program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi.