

# Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah: Pendekatan Kuantitatif Menggunakan MODEL SERVQUAL pada BNI Cabang UI Depok = Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction: A Quantitative Approach Using the SERVQUAL Model at BNI UI Branch Depok

Abdullah Al Ghifary, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920578101&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan model SERVQUAL pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Universitas Indonesia (UI) Depok. Dalam konteks persaingan perbankan yang semakin ketat dan kebutuhan nasabah yang beragam, terutama di lingkungan akademik, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan pengumpulan data melalui kuesioner berbasis lima dimensi SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Sampel terdiri dari 100 nasabah aktif BNI Cabang UI Depok yang dipilih secara random sampling. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi SERVQUAL berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan dimensi Responsiveness sebagai yang paling dominan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen BNI dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih responsif dan adaptif sesuai kebutuhan nasabah di lingkungan kampus. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur terkait aplikasi model SERVQUAL dalam konteks layanan perbankan di lingkungan pendidikan tinggi.

.....This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction using the SERVQUAL model at Bank Negara Indonesia (BNI) Branch of Universitas Indonesia (UI) Depok. In the face of increasing competition in the banking sector and diverse customer needs, especially within an academic environment, service quality is a critical factor in maintaining customer loyalty. This quantitative research employs a survey method with data collected through questionnaires based on the five SERVQUAL dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The sample consists of 100 active customers of the BNI UI Depok branch selected via random sampling. Data were analyzed using multiple linear regression to examine the effect of each service quality dimension on customer satisfaction. The results indicate that all SERVQUAL dimensions have a positive and significant impact on customer satisfaction, with Responsiveness being the most dominant dimension. These findings provide practical implications for BNI management to design more responsive and adaptive service quality improvement strategies tailored to campus customer needs. Theoretically, this research contributes to the literature on applying the SERVQUAL model in banking services within higher education settings.