

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK KALTENG**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

Diajukan Kepada

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



Disusun Oleh :

SEVA ALVIANIDA

NIM 223010702032

**PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

HALAMAN PERSETUJUAN

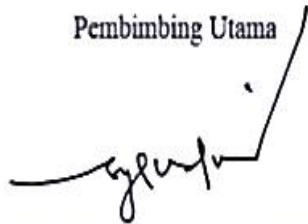
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *COSTUMER SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK KALTENG**

Disusun Oleh:

**Seva Alvianida
NIM. 22301070232
Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama



Dr. Syamsyuri, Sos., M.Si
NIP. 197905212006041014

Pembimbing Pendamping



Pambajeng Luluh Dyah Pangestu, S.I.P., M.A.P
NIP.199808262024062001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN COSTUMER SERVICE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH

Disusun Oleh :

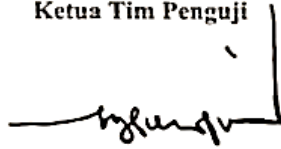
SEVA ALVIANIDA

NIM. 223010702032

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar ujian Skripsi

Pada tanggal 20 Juli 2026

Ketua Tim Penguji

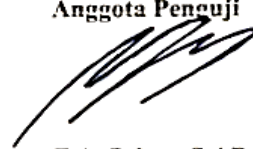


Dr. Syamsyuri, S.Sos., M.Si

NIP. 197905212006041014

Tanggal : 20 Juli 2026

Anggota Penguji



Marvy F.A. Sahay, S.AP., MPA

NIP. 198908132019031016

Tanggal : 20 Juli 2026

Sekretaris Tim Penguji

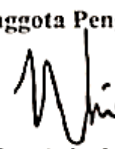


Pambajeng Luluh Dyah Pangestu, S.I.P., M.A.P

NIP. 199808262024062001

Tanggal : 20 Juli 2026

Anggota Penguji



Rahmalia Wulan Azizah, S.I.Kom., M.Si

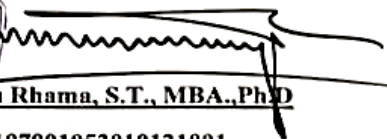
NIP. 200105062025062009

Tanggal : 20 Juli 2026

Palangka Raya, 20 Juli 2026

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D

NIP. 197901052010121001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Seva Alvianida

Nim: 223010702032

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi berjudul “ **Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Kalteng** “ adalah benar-benar karya saya sendiri. Hal - hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanpa citasi dan ditunjukkan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak sesuai, maka saya siap menerima segala konsekuensi sesuai dengan aturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini di buat dengan sebenarnya atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih banyak.

Palangka Raya, 20 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan


Seva Alvianida

NIM.223010702032

ABSTRAK

Seva Alvianida, Pogram Sarjana, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Palangkaraya, 2025, ANALISIS KUALITAS PELAYANAN COSTUMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK KALTENG. Tim Pembimbing : Dr. Syamsyuri, Sos., M. Pambajeng Luluh Dyah Pangestu, S.I.P., M.A.P

Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Kalteng. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 55 responden yang ditentukan menggunakan teknik Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 4,964 lebih besar dari t-tabel sebesar 2,006 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,317 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 31,7% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan *customer service* dapat meningkatkan kepuasan nasabah di PT Bank Kalteng.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Customer Service*, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Seva Alvianida, Bachelor's Program, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Palangkaraya University, 2025, ANALYSIS OF CUSTOMER SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK KALTENG. Supervisory Team: Dr. Syamsyuri, Sos., M. Pambajeng Luluh Dyah Pangestu, S.I.P., M.A.P

This study aims to analyze the effect of customer service quality on customer satisfaction at PT Bank Kalteng. A quantitative approach was employed with a sample of 55 respondents selected using the Slovin sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, simple linear regression, t-test, and the coefficient of determination with SPSS version 27. The results indicate that customer service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. This is evidenced by a calculated t-value of 4.964, which is higher than the t-table value of 2.006, and a significance value of 0.000 (<0.05). The coefficient of determination (R^2) of 0.317 indicates that service quality contributes 31.7% to customer satisfaction, while the remaining 68.3% is influenced by other factors outside this study. Therefore, improving customer service quality can enhance customer satisfaction at PT Bank Kalteng.

Keywords: Service Quality, Customer Service, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya atas rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Kalteng". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangkaraya. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu tahapan penting dalam perjalanan akademik penulis yang tidak lepas dari berbagai proses pembelajaran, pengalaman, dan tantangan. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Pertama-tama, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Bapak/Ibu Dosen pembimbing yang dengan sabar dan penuh kesungguhan telah memberikan arahan, masukan, serta koreksi yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Bimbingan beliau sangat membantu penulis dalam memperdalam pemahaman serta memperbaiki kualitas penelitian ini. Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pimpinan dan seluruh staf PT Bank Kalteng yang telah memberikan izin, kesempatan, dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Tanpa bantuan dan kerja sama dari pihak PT Bank Kalteng, penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik. Penulis sangat menghargai waktu dan perhatian yang telah diberikan oleh seluruh pihak terkait. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan semangat yang tiada henti. Keluarga

merupakan sumber kekuatan utama bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa studi dan penyusunan skripsi ini.

Penulis juga berterima kasih kepada teman-teman dan rekan-rekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangkaraya yang telah memberikan bantuan, motivasi, serta suasana belajar yang kondusif. Diskusi dan kerja sama yang terjalin selama ini sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kepada kedua orang tua dan juga kaka saya yang telah mendidik, memotivasi, dan juga memberikan dukungan serta juga telah mendoakan penulis sehingga penulis menyelesaikan tugas akhir ini sampai selesai.
2. Bapak Prof. Bayu Rhama ST., MBA., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
3. Bapak Dr. Syamsyuri, Sos., M.Si Selaku pembimbing I yang telah membantu dan membimbing saya dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
4. Ibu Pambajeng Luluh Dyah Pangestu, S.I.P., M.A.P Selaku Pembimbing II saya yang tercinta yang telah membantu dan membimbing saya dengan penuh kesabaran dan juga ketelitian yang amat luar biasa karena dari segi penulisan beliau sangat sangat teliti sekali dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
5. Kepada semua Dosen Dan para staf pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya, yang telah memberikan dukungan dan bantuan serta pengalaman kepada penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
6. Kepada teman-teman Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2022 yang telah kebersamai, memeberikan semangat dan masukan selama menjalani perkuliahan.

7. Kepada suport system saya terimakasih sudah menemani sampai di tahap ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif, khususnya dalam bidang pelayanan pelanggan di dunia perbankan, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi amal jariyah bagi semua pihak yang terlibat. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAU PUSTAKA.....	14
2.1 Administrasi Publik	14
2.2 Pelayanan Publik	15
2.3 Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	17
2.4 Tingkat Kepuasan Nasabah	24
2.5 Kerangka Pemikiran Atau Alur Pikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Lokasi dan Objek Penelitian.....	36
3.3 Waktu Penelitian.....	37

3.4 Fokus Penelitian	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Instrumen Penelitian.....	41
3.7 Teknik Pengumpulan Data	42
3.8 Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	50
4.1 Profil Responden	50
4.2 Gambaran Umum Obyek Penelitian	54
4.3 Penyajian Data Hasil Uji Statistik.....	70
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	82
5.1 Hasil Indikator Kualitas Pelayanan.....	82
5.2 Keadilan (<i>Reliability</i>).....	82
5.3 Hasil Indikator Kepuasan Nasabah	85
5.4 Penggabungan Teori SERVQUAL Dan Expectancy Disconfirmation Theory	92
BAB VI PENUTUP.....	94
6.1 Kesimpulan	94
6.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 1.1 Tabel Penelitian	37
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Distribusi Kuisioner dan Pengumpulan Data.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Status Pernikahan	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terak.....	53
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan	53
Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	33
-----------------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. A., & Sarlawa, R. (2021). Analisis Tingkat Kesehatan Bank Dengan Metode CAMEL (Capital, Assets Quality, Management, Earnings, Liquidity) Pada PT Bank Kalteng. *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi*, 2(2), 148–163. <https://doi.org/10.52300/jmso.v2i2.3179>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, D. F. (n.d.). *Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*.
Buku Ajar. (n.d.).
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Ismail, R., & Batam, S. M. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Prediktor Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah*.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.
- Mah, F. S. N., & Pranindyastuti, T. (2024). Hubungan Antara Relationship Marketing Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Kalteng Cabang Pangkalan Bun. *Magenta*, 13(1), 15–22. <https://magenta.untama.ac.id/index.php/1192012/article/view/101>
- Manajemen Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Ni'mah, F. S., & Pranindyastuti, T. (2024). *Hubungan Antara Relationship Marketing Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Kalteng Cabang Pangkalan Bun* (Vol. 13, Issue 1).
- Onata, I., & Mukaram. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Applied Business and Administration Journal*, 2(2), 1–9. <https://doi.org/10.62201/abaj.v2i2.49>
- Penelitian Kuantitatif, M., Campuran, D., Sagaf SPettalongi, H., IrMuas, Mp. M., Arafat, M., & Dian Nustanti Ndaomanu, Ms. (n.d.). *Buku Referensi*.
- Putu, I., Bumi, Y., Meigawati, P. D., Riwayati, A., Meiyenti, I., Putranto, D., Rijal, R. M., Henriyani, A. E., Mulyadi, A., Yoga, P., Pradana, B., & Meigawati, D. (n.d.). *Pengantar Ilmu Administasi Publik*. <https://pustakainspirasi.com/>
- Siagian, H., & Suprihatin, D. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Dbs Indonesia Cabang Tomang*.

Siagian, H., & Suprihatin, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Dbs Indonesia Cabang Tomang. *Journal Communication Lens*. <https://jurnal.uic.ac.id/index.php/Lens/article/view/129%0Ahttps://jurnal.uic.ac.id/index.php/Lens/article/download/129/78>

Solichin, M., Halimatusa, S., Megister Ilmu Administrasi Bisnis, M., Unlam Banjarmasin, F., Megister Ilmu Administrasi Bisnis, D., & Unlam Banjarmasin Jl Brigjen Hasan Basry Banjarmasin, F. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh. In *Jurnal Bisnis dan Pembangunan, Edisi Juli-Desember* (Vol. 8, Issue 2).

Suwarto, Rohwiyati, & Giyono. (2022). Pengaruh Dimensi-Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 20(1), 12.
teori kepuasan nasabah BAB II. (n.d.).

Wahyuni, A. T. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Budhi Satrio Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*.