


Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumut Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2025, Universitas Negeri Medan

Najwa Annisa Putri¹, Arif Pratama Putra Nst², Andhita Dean Vega³, Santa Oktavia Turnip⁴, Felicia Dinata Pane⁵, M. Fikrie Fachrian Lubis⁶, Nurul Wardani Lubis⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan (UNIMED) berada di Jl. Willem Iskandar Pasar V, Medan Estate, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20221.

E-mail: NajwaAnnisa.7253210032@mhs.unimed.ac.id

* Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6598>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 10 Juni 2026

Revised: 19 Juni 2026

Accepted: 24 Juni 2026

Kata Kunci

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank Sumut, Perbankan

Keywords

Service Quality, Customer Satisfaction, Bank Sumut, Banking



ABSTRACT

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Kepuasan nasabah yang tinggi dapat mencerminkan keberhasilan bank dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah melalui pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Negeri Medan. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa yang menjadi nasabah Bank Sumut dan dianalisis menggunakan bantuan program SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Sumut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Service quality is one of the factors that influence the level of customer satisfaction in using banking services. High customer satisfaction can reflect the success of the bank in meeting customer needs and expectations through the services provided. This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction of Bank Sumut among students of the Management Study Program, State University of Medan. The method used is a quantitative method with a descriptive approach. Data were obtained by distributing questionnaires to students who are customers of Bank Sumut and analyzed using the SPSS program through validity tests, reliability tests, normality tests, heteroscedasticity tests, simple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and coefficients of determination. The results of the analysis indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The better the quality of service provided, the higher the level of satisfaction felt by customers. The results also show that service quality has a contribution in increasing customer satisfaction of Bank Sumut. Therefore, improvements in service quality need to be continuously carried out to maintain and increase customer satisfaction.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite Najwa Annisa Putri et al (2026) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumut Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2025, Universitas Negeri Medan <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6598>

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan di Indonesia yang semakin pesat mendorong setiap bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mempertahankan nasabah dan memenangkan persaingan. Selain menyediakan berbagai produk dan jasa keuangan, bank juga dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan (Umatin et al., 2024).

Kualitas pelayanan dalam sektor perbankan dapat dilihat dari keramahan pegawai, kecepatan pelayanan, ketepatan transaksi, kenyamanan fasilitas, serta kemampuan bank dalam memberikan solusi atas permasalahan nasabah. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif sehingga meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan nasabah terhadap bank (Abidah & Rachmat, 2025). Kepuasan nasabah sendiri merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan karena menunjukkan sejauh mana layanan yang diterima telah memenuhi harapan nasabah (Adhari, 2021).

Sebagai salah satu bank pembangunan daerah di Sumatera Utara, Bank Sumut terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, termasuk mahasiswa. Mahasiswa merupakan salah satu kelompok nasabah yang aktif menggunakan layanan perbankan untuk berbagai kebutuhan, seperti pembayaran uang kuliah, transfer dana, tabungan, dan transaksi digital lainnya. Namun, masih terdapat beberapa keluhan yang berkaitan dengan pelayanan, seperti lamanya antrean, keterbatasan fasilitas, serta penanganan keluhan yang dinilai kurang cepat. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2025 Universitas Negeri Medan dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan perbankan serta pemahaman dasar mengenai konsep pelayanan dan kepuasan pelanggan. Secara teoritis, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Ilahi & Arifuddin, 2022). Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, meskipun hasilnya dapat berbeda pada setiap objek penelitian (Fasa & Suharto, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut pada mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2025 Universitas Negeri Medan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Sumut dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Menurut teori Philip Kotler & Kevin Lane Keller, indikator kepuasan nasabah dalam penelitian ini meliputi:

1. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan
2. Kesesuaian pelayanan dengan harapan nasabah
3. Kenyamanan saat menggunakan layanan bank
4. Keinginan untuk kembali menggunakan layanan bank
5. Kesiediaan merekomendasikan bank kepada orang lain

METODE

Pelatihan Penelitian ini dilaksanakan pada Program Studi Manajemen Universitas Negeri Medan mulai tanggal 24 April 2026 sampai dengan 20 Mei 2026. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari jawaban responden nasabah Bank Sumut melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, artikel, dan literatur lain yang berkaitan dengan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2025 Universitas Negeri Medan yang menggunakan layanan Bank Sumut. Pengukuran data menggunakan skala Likert dengan variabel penelitian yaitu Persepsi Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan IBM SPSS Statistics melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, responden dalam penelitian ini merupakan mahasiswa Jurusan Manajemen Program Studi Manajemen Angkatan 2025 Universitas Negeri Medan yang menggunakan layanan Bank Sumut. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Karakteristik responden pada penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin untuk mengetahui gambaran umum responden yang terlibat dalam penelitian. Adapun hasil deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	17	41,46%
2.	Perempuan	24	58,54%
TOTAL		41	100%

2. Uji Instrumen Data

a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian berupa kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan akurat. Suatu item pernyataan dikatakan valid apabila mampu merepresentasikan variabel yang diukur dalam penelitian. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan terhadap seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) dengan menggunakan bantuan program SPSS. Metode yang digunakan dalam pengujian validitas adalah Pearson Correlation dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} pada tingkat signifikansi 5%. Dalam penelitian ini, nilai r_{tabel} sebesar 0,308. Hasil pengujian validitas instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	P (sig)	Keterangan
Kepuasan Pelayanan (X)	X1	0,792	0,308	0,001	Valid
	X2	0,746	0,308	0,001	Valid
	X3	0,757	0,308	0,001	Valid
	X4	0,764	0,308	0,001	Valid
	X5	0,799	0,308	0,001	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,829	0,308	0,001	Valid
	Y2	0,548	0,308	0,001	Valid
	Y3	0,767	0,308	0,001	Valid
	Y4	0,738	0,308	0,001	Valid
	Y5	0,755	0,308	0,001	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki nilai r_{hitung} antara 0,746 sampai 0,799, sedangkan pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai r_{hitung} antara 0,548 sampai 0,829. Seluruh nilai r_{hitung} tersebut lebih besar daripada nilai r_{tabel} sebesar 0,308. Selain itu, seluruh item pernyataan juga memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen penelitian yang reliabel akan menghasilkan data yang konsisten apabila digunakan pada kondisi yang relatif sama. Oleh karena itu, pengujian reliabilitas diperlukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan memiliki tingkat keandalan yang baik sebagai alat pengumpulan data. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap seluruh

item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha melalui bantuan program SPSS. Suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
41	0,922	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,922. Nilai tersebut lebih besar daripada nilai minimum yang disyaratkan, yaitu 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik. Dengan demikian, instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

3. Uji Asumsi Klasik

c) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian ini merupakan salah satu uji asumsi klasik yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis regresi. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk dengan bantuan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.). Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

	Kormogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig	Statistic	df	Sig
Unstandardized Residual	0,095	41	0,2	0,956	41	0,144

Berdasarkan hasil uji normalitas, diperoleh nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,200 dan nilai signifikansi Shapiro-Wilk sebesar 0,144. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel berikut. Dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal sehingga memenuhi salah satu syarat dalam analisis regresi. Dengan demikian, data yang diperoleh layak digunakan untuk pengujian statistik lebih lanjut.

d) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga varians residual tetap atau homogen pada setiap pengamatan. Pengujian ini penting dilakukan karena adanya heteroskedastisitas dapat memengaruhi ketepatan hasil analisis regresi yang digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser dengan bantuan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) pada variabel independen. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dinyatakan mengalami gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, diperoleh nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,852. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Uji heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardize Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,410	1,131		1,247	0,220
	Kepuasan Pelayanan (X)	0,011	0,057	0,030	0,188	0,852

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, varians residual pada model regresi bersifat homogen dan telah memenuhi salah satu asumsi klasik yang diperlukan dalam analisis regresi. Oleh karena itu, model regresi yang digunakan layak untuk digunakan dalam pengujian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

4. Analisis Regresi Linear

a) Uji Regresi Linear Sederhana (X)

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS. Hasil analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Sederhana (X)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardize Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,202	1,801		7,329	0,000
	Kepuasan Pelayanan (X)	0,385	0,091	0,560	4,226	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)						

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 13,202 dan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,385. Berdasarkan nilai tersebut, maka persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh adalah sebagai berikut: $Y = 13,202 + 0,385X$, Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 13,202 merupakan nilai Kepuasan Nasabah (Y) ketika Kualitas Pelayanan (X) dianggap tetap. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,385 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah. Koefisien regresi yang bernilai positif mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

5. Uji Hipotesis

a) Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS melalui analisis regresi linear sederhana. Dasar pengambilan keputusan dalam uji t dapat dilihat dari nilai signifikansi (Sig.). Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,226 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardize Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,202	1,801		7,329	0,000
	Kepuasan Pelayanan (X)	0,385	0,091	0,560	4,226	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)						

Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun, maka tingkat kepuasan nasabah juga cenderung mengalami penurunan.

b) Uji F (X)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, uji F digunakan untuk menguji kelayakan model regresi dalam menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan dalam uji F adalah dengan melihat nilai signifikansi (Sig.). Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dinyatakan layak dan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 17,859 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian uji F dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	81,311	1	81,311	17,859	<,001 ^b
	Residual	177,567	39	4,553		
	Total	258,878	40			
Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)						
Predictors: (Constant), Kepuasan Pelayanan (X)						

Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk digunakan dalam menjelaskan hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah. Dengan kata lain, variabel Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

c) Uji R Square (R²) X

Uji Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi menunjukkan persentase kontribusi variabel independen terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen yang diteliti. Pada penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9. Hasil Uji R

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error Of the Estimate
1	.560a	.314	.297	2,134
Predictors: (Constant), Kepuasan Pelayanan (Y)				

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai R Square (R²) sebesar 0,314 atau 31,4%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mampu menjelaskan variasi perubahan pada variabel Kepuasan Nasabah sebesar 31,4%. Sementara itu, sisanya sebesar 68,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki kontribusi dalam memengaruhi Kepuasan Nasabah, meskipun masih terdapat faktor lain yang turut memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kualitas produk, kemudahan akses layanan, citra perusahaan, kepercayaan nasabah, maupun faktor lainnya yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Pembahasan:

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Negeri Medan. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh nyata terhadap kepuasan nasabah,

sehingga hipotesis penelitian dapat diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Hasil analisis regresi linear sederhana juga menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta didukung oleh fasilitas yang memadai dapat memberikan pengalaman positif bagi nasabah sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

Berdasarkan hasil kuesioner, mahasiswa sebagai nasabah Bank Sumut memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kecepatan pelayanan, kemudahan memperoleh informasi, dan sikap pegawai yang ramah menjadi beberapa faktor yang mendorong terciptanya kepuasan nasabah. Selain itu, hasil uji F menunjukkan bahwa model penelitian layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah, meskipun masih terdapat faktor lain di luar penelitian yang turut memengaruhinya. Oleh karena itu, Bank Sumut perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan nasabah tetap terjaga dan semakin meningkat di masa mendatang.

SIMPULAN

Tim Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan nasabah Bank Sumut pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Negeri Medan. Pelayanan yang baik, cepat, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah dapat meningkatkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka peroleh. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan secara berkelanjutan agar Bank Sumut mampu mempertahankan kepercayaan serta kepuasan nasabahnya.

REFERENSI

- Akbar, M. R. (2023). Perkembangan yang Pesat dan Tantangan yang Dihadapi oleh Perbankan Digital di Indonesia. *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, 4(2), 95-111.
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi mutu pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. *WADIAH*, 8(2), 324-345.
- Sukawati, N., Habra, M. D., & Falahi, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Bank. *Derivatif: Jurnal Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, 1(1), 28-34.
- Abidah, F. A., & Rachmat, B. (2025). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri di Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 14(2), 235-251.
- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust (Vol. 1)*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Pambudi, T., & Soliha, E. (2022). Pengaruh kualitas layanan, citra bank, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(Special Issue 3), 1267-1287.
- Sinambela, N. (2025). Analisis strategi pemasaran kepada Nasabah prioritas di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan).
- ADNISA, P. (2024). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMUT SYARIAH KCP. KOTA MEDAN MAIMUN* (Doctoral dissertation, Fakultas Pendidikan Agama Islam, Universitas Islam Sumatera Utara).
- Ilahi, A. A. A., & Arifuddin, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 1(1), 25-37.
- Suanah, S., Sulaksono, H., & Fansury, H. (2024). Kepuasan Masyarakat: Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Empathy. *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi*, 17(2), 79-92.

- Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi*, 3(1), 53-62.
- Mundir, A., Nizar, M., & Athiroh, D. R. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan pada penggunaan aplikasi mobile banking terhadap mahasiswa sebagai nasabah Bank Syariah di Universitas Yudharta Pasuruan. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2(1), 1-17.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19-38.
- Zain, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47-54.
- Susanti, S., Fasa, M. I., Suharto, S., & Fachri, A. (2021). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah. *Indonesian Journal of Accounting and Business*, 3(1), 13-27.
- Caniago, A. (2022). Analisis kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219.