

# Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bankmega Cabang Trans Studio Mall Bandung Dengan KinerjaKaryawan Sebagai Variabel *Intervening*

Ghaisani Khairana Putri<sup>1</sup>, Abdurrahman Faris Indriya<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, Khairanaputrisani@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup> Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, Abdurrahmanfaris@telkomuniversity.ac.id

## Abstrak

Riset ini bertujuan mempelajari bagaimana kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan di Bank Mega Cabang Trans Studio Mall Bandung, dengan kinerja karyawan yang dilabeli dengan variabel *intervening*. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan saran kepada Bank Mega Cabang Trans Studio Mall Bandung tentang meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan mereka. Dalam penelitian ini, metode studi kasus digunakan untuk menginvestigasi fenomena yang relevan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan survei menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 367 nasabah Bank Mega di Cabang Trans Studio Mall Bandung. Data tersebut dianalisis dengan uji asumsi klasik serta analisis jalur (path analysis). Penelitian ini memiliki dampak positif pada kemajuan ilmu manajemen, terutama dalam bidang pemasaran dan layanan pelanggan. Selain itu, temuan dari penelitian ini memberikan saran yang berharga bagi Bank Mega Cabang Trans Studio Mall Bandung dalam meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan mereka. Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kinerja karyawan memiliki dampak positif dan mempunyai dampak yang penting terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, ditemukan bahwa kinerja karyawan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara layanan yang berkualitas dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci-kepuasan pelanggan, kinerja karyawan, kualitas layanan

---

## Abstract

*This research aims to study how service quality affects customer satisfaction at Bank Mega Trans Studio Mall Bandung Branch, with employee performance to be labeled as the intervening variable. This research also aims to provide suggestions to Bank Mega Trans Studio Mall Bandung Branch on how to improve their service and customer satisfaction. In this research, case study method was used to investigate the relevant phenomenon. Data collection was conducted through a survey using questionnaires distributed to 367 Bank Mega customers at Trans Studio Mall Bandung Branch. The data was then analyzed by applying classical assumption test and path analysis. This research has a positive impact on the advancement of management science, especially in the field of marketing and customer service. In addition, the results of this research can provide valuable input for Bank Mega Trans Studio Mall Bandung Branch in an effort to improve their customer service and satisfaction. From the results of the study, it was concluded that service quality and employee performance have a positive and significant impact on customer satisfaction. In addition, it was found that employee performance acts as a mediator in the relationship between service quality and customer satisfaction.*

*Keywords-customer satisfaction, employee performance, service quality*

---

## I. PENDAHULUAN

Saat ini, bisnis perbankan Indonesia telah mengalami pertumbuhan pesat sebagai akibat dari pertumbuhan ekonomi dan persaingan yang semakin ketat pada sektor perbankan. Perbankan memainkan peran penting sebagai penghubung antara masyarakat dan berbagai jenis layanan keuangan. Oleh karena itu, hubungan yang baik dan pelayanan yang baik antara bank dan pelanggan sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Pada bulan Mei 2023, Dian Ediana Rae, Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), menyatakan bahwa industri perbankan Indonesia telah

menunjukkan ketahanan yang luar biasa terhadap pertumbuhan sektor perbankan domestik (Khairunisa, 2023).

Agar memenuhi kebutuhan pelanggan, seringkali disarankan meningkatkan pelayanan perbankan kepada para pelanggan dengan mengutamakan penyediaan layanan berkualitas tinggi dan pengembangan kinerja karyawan, demi membangun citra positif perusahaan dan menyajikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan. (Indrasari, 2019) mengidentifikasi kualitas layanan yang memiliki dimensi yang penting.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang setelah mempertimbangkan bagaimana kinerja atau hasil yang diterima sesuai harapannya. Dalam hal ini, tingkat kepuasan dipengaruhi oleh perbedaan antara persepsi kinerja dan harapan yang ada. Hal ini terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menunjukkan sejauh mana kinerja memenuhi atau tidak memenuhi harapan pelanggan. Di sisi lain, penilaian kinerja karyawan memperlihatkan sejauh mana mencapai target kualitas dan kuantitas saat melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan studi yang diteliti oleh (Arifuddin & Ilahi, 2023) salah satu faktor utama keberhasilan bank sebagai penyedia layanan adalah kualitas pelayanan yang diberikan, yang merupakan faktor penting dalam keberhasilan bisnis. Karena penting bagi sebuah perusahaan untuk memprioritaskan isu kepuasan pelanggan sebagai bagian dari komitmen utama mereka. Kepuasan pelanggan dapat memicu komitmen dan loyalitas tinggi terhadap layanan perbankan. Apabila bank dapat dipercaya, berkomitmen terhadap pelayanan, dapat diandalkan dalam komunikasi dengan pelanggan, serta responsif terhadap kebutuhan mereka, yang terjadi adalah loyalitas konsumen terhadap bank akan muncul. Faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. (Rahmawati et al., 2022) menyatakan bahwasannya kualitas layanan suatu perusahaan, terutama loyalitas pelanggan, dapat memengaruhi reputasinya.

Suatu perusahaan pasti memiliki rencana untuk meningkatkan penilaian pelanggan. Agar mencapai citra positif pelanggan terhadap bisnis, perusahaan harus memberikan layanan yang baik dan meningkatkan kinerja karyawan untuk melayani pelanggan dengan lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi apakah terdapat korelasi antara layanan yang berkualitas dan kinerja karyawan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT Bank Mega, Tbk di cabang Trans Studio Mall Bandung.

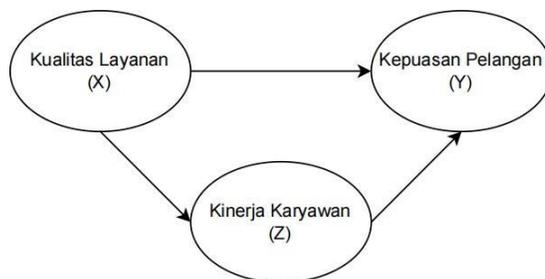
## II. TINJAUAN LITERATUR

Mengacu pada penjelasan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki lebih lanjut analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Bank Mega Cabang Trans Studio Mall, dengan kinerja karyawan sebagai variabel intervening. Penelitian ini berfokus pada studi serupa yang dilakukan oleh (Supriyanto et al., 2021) yang berjudul "*Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers*". Hasil dari studi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas layanan berdampak positif dan signifikan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap layanan perbankan.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan studi yang dilakukan oleh (Supriyanto et al., 2021). Mereka memusatkan perhatian pada loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen, sementara penelitian ini menggunakan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen. Menurut temuan mereka, ada saran untuk menambahkan konstruk tambahan agar penelitian dapat diperluas, sehingga memungkinkan eksplorasi lebih lanjut tentang hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan kinerja karyawan.

Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan penggunaan variabel *intervening* yaitu kinerja karyawan yang bertujuan untuk faktor memahami bagaimana kinerja karyawan memengaruhi kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang diberikan bank. Didukung berdasarkan studi yang diteliti oleh (Amhas, 2018) yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki dampak yang signifikan pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, dan memiliki nilai yang bermanfaat.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan memainkan peran penting dalam mempengaruhi hubungan antara layanan yang berkualitas dan kepuasan pelanggan. Karena penelitian ini dapat mengidentifikasi bagaimana kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun kerangka pemikiran yang akan menjadi pedoman pada penelitian ini, sehingga kerangka pada studi ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran  
 Sumber: Supriyanto et al. (2021)

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Populasi yang diteliti terdiri dari para pelanggan Bank Mega Cabang Trans Studio Mall Bandung yang berlokasi di Jl. Gatot Subroto No. 289, Kota Bandung. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 367 responden, yang dipilih melalui kombinasi teknik pengambilan sampel probability dan nonprobability sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan penggunaan kuesioner. Analisis data dilakukan secara deskriptif. Selain itu, data juga diproses melalui analisis asumsi klasik, analisis jalur path, dan pengujian hipotesis.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagan yang menampilkan hasil penelitian ini diperkaya dengan tabel, grafik, atau diagram. Bagian pembahasan kemudian akan menguraikan proses pengolahan data, memberikan interpretasi yang logis terhadap temuan, serta mengaitkannya dengan literatur yang relevan.

A. Hasil

Data penelitian ini ialah hasil dari jawaban responden dalam mengisi kuesioner *google form* yang telah disebar. Kuesioner yang disebar mencakup 7 opsi jawaban diantaranya : sangat tidak setuju, cukup tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, cukup setuju, dan sangat setuju. Seluruh data yang terkumpul disampaikan dengan cara melampirkan, mengelompokkan, mengklasifikasikan dan dianalisis menggunakan Teknik analisis deskriptif dengan menggunakan SPSS.

1. Uji Validitas

Dalam studi ini, analisis dilakukan menggunakan batuan *software* SPSS versi 23.0. Temuan terkait validitas data dipaparkan dalam tabel yang terlampir:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

| Variabel             | No Item | Rhitun g | Rtabel | Keterangan |
|----------------------|---------|----------|--------|------------|
| Kualitas Layanan (X) | X1      | 0.770    | 0.098  | Valid      |
|                      | X2      | 0.739    | 0.098  | Valid      |
|                      | X3      | 0.700    | 0.098  | Valid      |
|                      | X4      | 0.772    | 0.098  | Valid      |
|                      | X5      | 0.772    | 0.098  | Valid      |
|                      | X6      | 0.715    | 0.098  | Valid      |
|                      | X7      | 0.720    | 0.098  | Valid      |
|                      | X8      | 0.743    | 0.098  | Valid      |
|                      | X9      | 0.743    | 0.098  | Valid      |
|                      | X10     | 0.658    | 0.098  | Valid      |
|                      | X11     | 0.586    | 0.098  | Valid      |
|                      | X12     | 0.662    | 0.098  | Valid      |
|                      | Y1      | 0.755    | 0.098  | Valid      |

|                           |       |       |       |       |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Kepuasan Pelanggan<br>(Y) | Y2    | 0.731 | 0.098 | Valid |
|                           | Y3    | 0.786 | 0.098 | Valid |
|                           | Y4    | 0.753 | 0.098 | Valid |
|                           | Y5    | 0.719 | 0.098 | Valid |
|                           | Y6    | 0.781 | 0.098 | Valid |
|                           | Y7    | 0.756 | 0.098 | Valid |
|                           | Y8    | 0.635 | 0.098 | Valid |
|                           | Y9    | 0.706 | 0.098 | Valid |
|                           | Y10   | 0.779 | 0.098 | Valid |
|                           | Y11   | 0.754 | 0.098 | Valid |
| Kinerja Karyawan<br>(Z)   | Y12   | 0.760 | 0.098 | Valid |
|                           | Z1    | 0.748 | 0.098 | Valid |
|                           | Z2    | 0.761 | 0.098 | Valid |
|                           | Z3    | 0.777 | 0.098 | Valid |
|                           | Z4    | 0.775 | 0.098 | Valid |
|                           | Z5    | 0.737 | 0.098 | Valid |
|                           | Z6    | 0.783 | 0.098 | Valid |
|                           | Z7    | 0.744 | 0.098 | Valid |
|                           | Z8    | 0.712 | 0.098 | Valid |
|                           | Z9    | 0.746 | 0.098 | Valid |
| Z10                       | 0.712 | 0.098 | Valid |       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Berdasarkan pada Tabel 4, hasil uji validitas terhadap 367 responden menunjukkan bahwa nilai r pada tabel untuk semua elemen pertanyaan pada setiap variabel adalah 0,098. Dikarenakan nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada setiap variabel dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Informasi yang telah dianalisis oleh peneliti dalam studi ini akan dipresentasikan dalam bentuk tabel yang tersedia di bawah ini:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X)

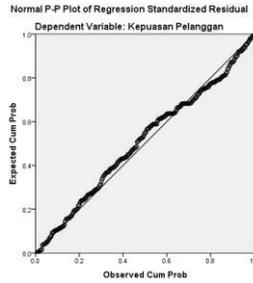
|                        | Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------------------|------------|
|                        | Cronbach's Alpha       | N of Items |
| Kualitas Layanan (X)   | .916                   | 2          |
| Kerja Karyawan (Z)     | .913                   | 10         |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | .926                   | 12         |

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Berdasarkan pada tabel 5, informasi yang bisa didapat adalah bahwa nilai koefisien reliabilitas dari uji tersebut telah ditemukan alpha cronbach > 0,6. Diketahui masing-masing variabel memiliki nilai sebesar 0,916 untuk kualitas layanan (X), 0,913 untuk kinerja karyawan (Z), dan 0,926 untuk kepuasan pelanggan (Y). Karena semua variabel memiliki nilai alpha Cronbach melebihi 0,6, dapat disimpulkan item pernyataan yang diterapkan dalam variabel penelitian menunjukkan tingkat reliabilitas yang cukup.

3. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini digunakan analisis statistik *probability plot* untuk mendeteksi sebaran kenormalan distribusi data yang menghasilkan pengujian normalitas sebagai berikut:



Gambar 2. Grafik Normal Probability Plot  
 Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Bedasarkan Gambar 4.6, terlihat bahwa titik-titik atau plot tersebar dan mengikuti arah garis diagonal serta berada sepanjang garis 45 derajat. Dengan demikian, dapat diambil kesimpulan bahwa variabel tersebut memiliki distribusi normal.

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

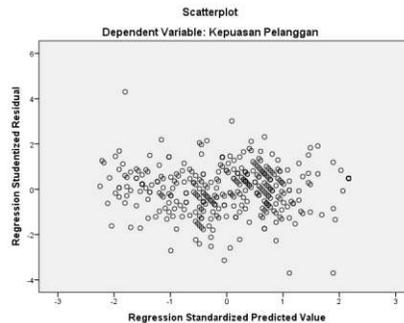
| Model |                  | Coefficients <sup>a</sup>  |            |                           |        |      | Collinearity Statistics |           |
|-------|------------------|----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-----------|
|       |                  | Unstandardized Coefficiens |            | Standardized Coefficients |        | t    | Sig.                    | Tolerance |
|       |                  | B                          | Std. Error | Beta                      |        |      |                         |           |
| 1     | (Constant)       | .999                       | 1.389      |                           | .719   | .473 |                         |           |
|       | Kualitas Layanan | .436                       | .042       | .426                      | 10.493 | .000 | .217                    | 4.606     |
|       | Kinerja Layanan  | .646                       | .049       | .534                      | 13.161 | .000 | .217                    | 4.606     |

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Berdasarkan tabel 6, tidak ada indikasi multikolinearitas yang terjadi, karena nilai *tolerance* dari kualitas layanan (X) dan kinerja karyawan (Z) sebesar 0.217 yang berarti bahwa nilai *tolerance* > 0,10. Sedangkan nilai *VIF* dari kualitas layanan (X) dan kinerja karyawan (Z) sebesar 4.606 yang berarti bahwa nilai *VIF* < 10. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa tidak terdapat keberadaan multikolinearitas dalam data penelitian ini.

Untuk menguji heteroskedastisitas, digunakan grafik *scatterplot* dari model regresi dalam penelitian ini. Berikut adalah tampilan grafik *scatterplot*:



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedastisitas *Scatterplot*  
 Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Dengan menggunakan *scatterplot*, kita dapat menilai apakah model regresi yang efektif mengalami heteroskedastisitas atau tidak. Berdasarkan hasil uji *scatterplot* pada gambar 4.7, grafik menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tersebar dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas dalam data tersebut.

4. Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur digunakan untuk menentukan hubungan langsung atau tidak langsung antara variabel independen dan variabel dependen. Tujuannya adalah untuk mengukur seberapa besar pengaruh langsung suatu variabel terhadap variabel lain dengan menggunakan koefisien regresi.

Hasil perhitungan persamaan regresi menggunakan SPSS 23.0 bisa dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji Persamaan Regresi**

| Model            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients <sup>a</sup> |  | t      | Sig. |
|------------------|-----------------------------|------------|--|--|--------|------|
|                  | B                           | Std. Error | Beta                                   |  |        |      |
| 1 (Constant)     | 4.690                       | 1.650      |  |  | 2.835  | .005 |
| Kualitas Layanan | .919                        | .023       | .899                                   |  | 39.163 | .000 |
| 2 (Constant)     | .999                        | 1.389      |  |  | .719   | .473 |
| Kualitas Layanan | .436                        | .042       | .426                                   |  | 10.493 | .000 |
| Kinerja Karyawan | .646                        | .049       | .534                                   |  | 13.161 | .000 |

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Koefisien persamaan regresi yang diperoleh berdasarkan hasil pengolahan pada tabel 4.9 dapat diinterpretasikan persamaan sebagai berikut:

a. Persamaan pertama:

$$Y = a + bx + c \tag{1}$$

$$Y = 4.680 + 0.919bx + 0$$

Dilihat dari hasil analisis persamaan pertama, Ini bermakna bahwa ketika kualitas layanan (X) memiliki nilai nol, sehingga rata-rata kepuasan pelanggan (Y) adalah 4.680. Koefisien regresi bx yaitu kualitas layanan (X) yang meningkat sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0.919. Nilai tersebut memiliki nilai positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Semakin tinggi baik kualitas layanan(X) yang diberikan, semakin tinggi tingkat tkepuasan pelanggan (Y) akan semakin meningkat.

b. Persamaan kedua:

$$Y = a + bx + bz + c \tag{2}$$

$$Y = 0.999 + 0.436bx + 0.646bz + 0$$

Pada persamaan kedua, dapat dianggap bahwa ketika suatu kualitas layanan (X) bernilai nol, maka kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 0.999. Koefisien regresi bx yaitu kualitas layanan (X) yang menyebabkan kepuasan pada pelanggan (Y) meningkat sebesar 0.436. Sedangkan koefisien regresi bz yaitu dZ) meningkat satu satuan yang menyebabkan kualitas layanan (Y) akan meningkat sebesar 0.646. Situasi ini

menggambarkan dampak positif dari variabel kinerja karyawan (Z) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan kata lain, semakin tinggi kinerja karyawan(Z), semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Nilai koefisien determinasi dapat diukur dengan menggunakan Adjusted R-square, terutama ketika dalam model regresi, terdapat beberapa variabel independen yang digunakan untuk memprediksi atau menjelaskan variabel dependen. Adjusted R-square memberikan ukuran yang disesuaikan untuk kompleksitas model dengan mempertimbangkan jumlah variabel independen yang digunakan.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

| Model | R                 | R Square | Model Summary     |                            |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
|       |                   |          | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1     | .889 <sup>a</sup> | .808     | .807              | 3.002                      |
| 2     | .933 <sup>b</sup> | .870     | .869              | 2.474                      |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Berdasarkan hasil dari Tabel 8, terlihat bahwa nilai R-Square pada model satu adalah 0.807. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 80,7% dari variasi dalam variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen kualitas layanan (X). Dengan penambahan model kedua yang melibatkan variabel intervening kinerja karyawan (Z), terdapat peningkatan nilai R-Square menjadi 0,869. Hal ini menandakan bahwa dengan adanya kinerja karyawan (Z), kualitas layanan (X) memiliki dampak yang lebih signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), mencapai 86,9%. Sisanya, variasi dalam kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model tersebut.

5. Uji Hipotesis

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 9 berikut:

Tabel 9. Hasil Uji F

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F        | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|----------|-------------------|
| 1     | Regression | 13818.252      | 1   | 13818.252   | 1533.714 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 3288.528       | 365 | 9.010       |          |                   |
|       | Total      | 17106.779      | 366 |             |          |                   |
| 2     | Regression | 14878.545      | 2   | 7439.273    |          | .000 <sup>c</sup> |
|       | Residual   | 2228.234       | 364 | 6.122       | 1215.265 |                   |
|       | Total      | 17106.779      | 366 |             |          |                   |

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

c. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Dalam kasus di mana F hitung < F tabel dan nilai Sig. < 0.05, maka H1 diterima dan H0 ditolak. Ini menunjukkan adanya perubahan dari tingkat kepuasan pelanggan (Y) yang dipengaruhi secara signifikan oleh kinerja personel (Z) dan kualitas layanan (X). Sedangkan jika pada F hitung > F tabel serta Sig. > 0.05 maka H1 ditolak dan H0 diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ditemukannya perubahan dari tingkat kepuasan pelanggan (Y) yang dipengaruhi secara signifikan oleh kinerja personel (Z) dan kualitas layanan (X).

Berdasarkan perhitungan tersebut, terdapat F tabel yaitu 3.087. Maka, untuk variabel kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y), diperoleh F hitung 1533.714 > F tabel 3.087 dengan nilai Sig. 0,00 < 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa ini menandakan adanya pengaruh yang cukup berarti dapat diamati dari kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan pada variabel kualitas layanan (X) dan kinerja karyawan (Z) terhadap kepuasan pelanggan (Y), diperoleh F hitung 1215.256 > F tabel 3.087 dengan nilai Sig. 0,00 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ini menunjukkan adanya pengaruh yang cukup berarti dapat diamati dari variabel kualitas layanan (X) dan kinerja karyawan (Z) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Pengujian t digunakan untuk menjelaskan bagaimana variabel independen memengaruhi variabel dependen. Hasil pengujian tersebut dapat ditemukan dalam Tabel 10 di bawah ini:

Tabel 10. Hasil Uji t

| Model |                  | Coefficients <sup>a</sup>   |                           |      | t      | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|---------------------------|------|--------|------|
|       |                  | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients |      |        |      |
|       |                  | B                           | Std. Error                | Beta |        |      |
| 1     | (Constant)       | 4.680                       | 1.650                     |      | 2.835  | .005 |
|       | Kualitas Layanan | .919                        | .023                      | .899 | 39.163 | .000 |
| 2     | (Constant)       | .999                        | 1.389                     |      | .719   | .473 |
|       | Kualitas Layanan | .436                        | .042                      | .426 | 10.493 | .000 |
|       | Kinerja Karyawan | .646                        | .049                      | .534 | 13.161 | .000 |

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2024)

Jika pada t hitung > t tabel serta sig. < 0.05 artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya. Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.9, dapat diinterpretasikan hasil pengujian hipotesis bahwa terdapat nilai t tabel yaitu 1.964. Oleh karena itu, untuk hubungan antara variabel kualitas layanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y), nilai t yang dihitung adalah 39.163 > t tabel 1.964 dengan nilai Sig. 0,000 < 0,05, maka H1 diterima dan H0 ditolak. Sehingga hal tersebut dapat diartikan bahwa ini menunjukkan adanya pengaruh yang cukup berarti dapat diamati dari kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan jika pada variabel kualitas layanan (X) dan kinerja karyawan (Z) terhadap kepuasan pelanggan (Y), diperoleh t hitung 10.493 > t tabel 1.964 dan t hitung 13.161 > t tabel 1.964 dengan nilai Sig. 0,000 < 0,05, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel kualitas layanan (X) dan kinerja karyawan (Z) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

B. Pembahasan

1. Analisa Pembahasan Variabel Kualitas Layanan (X)

Dalam variabel kualitas layanan terdapat dua belas item pertanyaan yang hampir keseluruhan memiliki kategori tinggi. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai keseluruhan pada variabel kualitas layanan yaitu sebesar 79,6%, yang berarti responden merasa bahwa kualitas layanan pada Bank Mega Trans Studio Mall Bandung tinggi.

Dari pernyataan tentang variabel kualitas layanan yang terdiri dari dua belas item pertanyaan, terdapat sebuah tanggapan dari responden dengan presentase tertinggi yaitu sebesar 87,9% dimana hasil persentase tersebut termasuk kedalam kategori tinggi. Pernyataan tersebut adalah “Kantor Bank Mega bersih dan rapi”. Hal ini dapat dijelaskan bahwa menurut para responden, Bank Mega Trans Studio Mall Bandung memiliki kantor yang bersih dan rapi di mata pelanggan. Sementara itu, terdapat pula pernyataan dengan persentase terendah yaitu sebesar 79,3% yang termasuk kedalam kategori tinggi dengan pernyataan “Saya merasa proses transaksi di Bank Mega berjalan dengan cepat dan efisien”. Ini menandakan bahwa sebagian responden masih menganggap proses transaksi di Bank Mega Trans Studio

Mall Bandung belum memuaskan bagi mereka.

Secara total, persentase dari semua pernyataan dalam variabel kualitas layanan mencapai kategori cukup tinggi, dengan persentase sebesar 79,6%. Hal ini menandakan bahwa kualitas layanan di Bank Mega Trans Studio Mall memiliki standar yang tinggi.

## 2. Analisa Pembahasan Kinerja Karyawan (Z)

Variabel kinerja karyawan terdiri dari sepuluh pertanyaan, dan secara keseluruhan, semuanya mencapai kategori tinggi dengan nilai keseluruhan variabel kinerja karyawan mencapai 82,8%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Bank Mega Trans Studio Mall Bandung memiliki kinerja yang tinggi dan berkontribusi positif terhadap perusahaan.

Dari variabel ini, terdapat sepuluh item pertanyaan yang dimana salah satu itemnya mendapatkan persentase tertinggi yaitu sebesar 84,9% dengan pernyataan "Saya merasa karyawan Bank Mega selalu memberikan pelayanan yang terbaik". Ini mengindikasikan bahwa para responden merasa puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Bank Mega Trans Studio Mall Bandung karena mereka memiliki karyawan yang memiliki kualitas serta kapasitas untuk menyediakan layanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Selanjutnya, terdapat juga pernyataan dalam variabel kinerja karyawan dengan persentase terendah yaitu 79,8% yang tergolong dalam kategori tinggi dengan pernyataan "Karyawan Bank Mega dapat menyelesaikan masalah saya dengan cepat dan efisien". Ini menandakan bahwa mayoritas dari responden merasa puas dengan kemampuan karyawan Bank Mega Trans Studio Mall Bandung dalam menyelesaikan masalah mereka dengan cepat dan efisien karena responden merasa terbantu oleh karyawan Bank Mega Trans Studio Mall Bandung dalam menyelesaikan masalah mereka.

## 3. Analisa Pembahasan Kepuasan Pelanggan (Y)

Dalam variabel kepuasan pelanggan, terdapat dua belas item pertanyaan yang secara keseluruhan memiliki kategori tinggi, ditunjukkan dengan nilai keseluruhan pada variabel kepuasan pelanggan yaitu sebesar 90%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dari pelanggan Bank Mega Trans Studio Mall memiliki respon positif yang tentunya berdampak baik terhadap perusahaan.

Dari pernyataan tentang variabel kepuasan pelanggan terdapat dua belas item pernyataan yang dimana salah satu itemnya mendapatkan persentase tertinggi yaitu sebesar 93,5%, persentase tersebut termasuk dalam kategori yang sangat tinggi, dengan pernyataan "Saya merasa puas dengan harga produk Bank Mega dibandingkan dengan produk pesaing". Hal ini dapat dijelaskan bahwa menurut para responden secara keseluruhan, Bank Mega Trans Studio Mall Bandung ini memiliki persepsi positif dalam harga produknya.

Selain itu, terdapat juga pernyataan dengan persentase terendah yaitu 79,3% yang termasuk kedalam kategori tinggi dengan pernyataan "Saya merasa mendapatkan manfaat yang sebanding dengan harga yang saya bayar". Ini menunjukkan bahwa beberapa responden mungkin belum merasa nilai yang mereka terima sebanding dengan biaya yang mereka keluarkan. Oleh karena itu, secara keseluruhan, persentase semua pernyataan dalam variabel kepuasan pelanggan, termasuk yang mencapai kategori sangat tinggi sebesar 90%, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan Bank Mega Trans Studio Mall sangat tinggi.

## 4. Pengaruh pelayanan yang baik terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian, pada analisis persamaan regresi kualitas layanan (X) bernilai nol, sehingga rata-rata kepuasan pelanggan (Y) adalah 4.680. Koefisien regresi  $b_x$  yaitu kualitas layanan (X) yang meningkat sebanyak satu satuan, sehingga kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0.919. Nilai tersebut memiliki nilai positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sehingga, Ketika kualitas layanan (X) meningkat, maka kepuasan pelanggan (Y) juga akan meningkat secara proporsional..

Pada uji t, menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) dampak yang krusial pada kepuasan pelanggan (Y) dengan memiliki nilai t hitung 39.163 > t tabel 1.964 dengan nilai Sig. 0,000 < 0,05. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menegaskan bahwa kualitas layanan di Bank Mega Trans Studio Mall Bandung berperan krusial dalam menetapkan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa Mutu layanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Penemuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Supriyanto et al., 2021), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, ketika bank memberikan layanan yang lebih baik, maka kepuasan pelanggan akan

semakin tinggi.. Hal ini menegaskan bahwa pelanggan sangat memperhatikan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan yang lebih terhadap peningkatan kualitas layanan, karena ini dapat memberikan keuntungan kompetitif bagi perusahaan..

#### 5. Dampak dari mutu pelayanan dan prestasi karyawan pada kepuasan pelanggan

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian, pada analisis persamaan regresi kualitas layanan (X) bernilai nol, oleh sebab itu kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 0.999. Koefisien regresi  $\beta_x$  yaitu kualitas layanan (X) yang menyebabkan kepuasan pelanggan (Y) meningkat sebesar

0.436. Sedangkan koefisien regresi  $\beta_z$  yakni kinerja karyawan (Z) meningkat satu satuan yang menyebabkan kualitas layanan (Y) akan meningkat sebesar 0.646. Hal tersebut memiliki nilai positif yang dimana variabel kinerja karyawan (Z) akan mendapatkan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Akibatnya, kinerja karyawan (Z) juga akan cenderung meningkat seiring dengan peningkatan kepuasan pelanggan tersebut.

Pada uji t, menunjukkan bahwa ini menunjukkan adanya pengaruh yang cukup berarti dapat diamati dari kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan diperoleh t hitung  $39.163 > t$  tabel 1.964 dengan nilai Sig.  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan jika pada variabel kualitas layanan (X) dan kinerja karyawan (Z) terhadap kepuasan pelanggan (Y), diperoleh t hitung  $10.493 > t$  tabel 1.964 dan t hitung

$13.161 > t$  tabel 1.964 dengan nilai Sig.  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa ini menunjukkan adanya pengaruh yang cukup berarti dapat diamati dari variabel kualitas layanan (X) dan kinerja karyawan (Z) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Dapat dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua faktor utama, yakni kualitas layanan dan kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh temuan penelitian (Farih et al., 2020) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai mediator yang menghubungkan lingkungan kerja dengan kinerja pegawai. Artinya, lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan karyawan, yang kemudian berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Seperti halnya kinerja karyawan sebagai variabel intervening, hal itu dapat meningkatkan kualitas layanan dan pada gilirannya memperkuat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, jika variabel intervening positif diterapkan, kualitas layanan dan kinerja karyawan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

#### V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif mengenai kualitas layanan, jika dilihat dari interpretasi skor persentase secara keseluruhan memiliki kategori “tinggi”, yang berarti bahwa pelanggan Bank Mega Trans Studio Mall Bandung sudah merasakan pelayanan yang baik dari segi waktu ataupun informasi tentang Bank Mega. Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif mengenai kinerja karyawan, jika dilihat dari interpretasi skor persentase secara keseluruhan memiliki kategori “tinggi”, yang berarti bahwa pelanggan Bank Mega Trans Studio Mall Bandung sudah merasakan pelayanan yang baik dari karyawan. Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif mengenai kepuasan pelanggan, jika dilihat dari interpretasi skor persentase secara keseluruhan memiliki kategori “sangat tinggi”, yang berarti bahwa pelanggan Bank Mega Trans Studio Mall Bandung sudah merasakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Mega Trans Studio Mall Bandung. Kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Mega Trans Studio Mall Bandung memiliki dampak yang positif dan dampak yang penting dalam kepuasan pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t, maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Pengaruh positif dan signifikan dari kualitas layanan dan kinerja karyawan Bank Mega Trans Studio Mall Bandung terhadap kepuasan pelanggan telah terbukti melalui hasil uji t. Oleh karena itu, hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) ditolak.

Adapun saran yang dapat diberikan adalah penggunaan variabel intervening seperti kinerja karyawan, bisa mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang keterkaitan antara persepsi kualitas layanan kepuasan pelanggan. Penelitian dapat menjelaskan mekanisme internal yaitu faktor intervening mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen, sehingga adanya variabel intervening dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana faktor internal,

seperti kinerja karyawan, memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan mereka.. Oleh karena itu, secara teoritis, lebih baik menggunakan variabel intervening kinerja karyawan, karena dapat

memberikan manfaat dalam menggali hubungan antara kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pelanggan di Bank Mega cabang Trans Studio Mall Bandung.

#### REFERENSI

- Amhas, M. (2018). Pengaruh kualitas sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan pada kantor sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 136–149.
- Arifuddin, A., & Ilahi, A. A. A. (2023). Pengaruh Kompensasi Dan Promosi Jabatan Terhadap KinerjaKaryawan Pt. Bank Sulselbar. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Ekonomi*, 2(1), 44-50.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073–1088.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1937847