

---

# Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin, dan Inovasi Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Renon

Komang Jayantiningsih<sup>(1)</sup>

Gusti Alit Saputra<sup>(2)</sup>

Putu Atim Purwaningrat<sup>(3)</sup>

<sup>(1),(2),(3)</sup> Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia Denpasar  
e-mail : [omangyanti14@gmail.com](mailto:omangyanti14@gmail.com)

## ABSTRACT

*Customer satisfaction is influenced by service quality, discipline and service innovation. There is a decrease in customer satisfaction, namely customers who are not happy because the service is long, the system is sometimes problematic, and the lack of information received by customers when making transactions is caused by the low quality of service, work discipline and service innovation at BNI Renon Branch employees. The formulation of the problem and the purpose of this study is to determine the effect of service quality, discipline and service innovation on customer satisfaction. This research was conducted at BNI Renon Branch as a population and 100 customers as a sample. Research data were collected using questionnaires, interviews, and observations. The collected data were then analyzed using validity tests, reliability tests, multiple linear regression tests, and the coefficient of determination. This study found that service quality, discipline, and service innovation positively and significantly influence customer satisfaction both simultaneously and partially. All independent variables in this study contribute 53.3% to customer satisfaction. Researchers suggest that BNI Renon Branch should provide training for employees so that later they have the ability to be able to handle transactions properly and always supervise employees while working, so that later employees always try to provide maximum service and provide a quick response when there are complaints from customers.*

**Keywords:** *Service Quality, Discipline, Service Innovation, Customer Satisfaction*

## ABSTRAK

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, disiplin dan inovasi pelayanan. Adanya penurunan kepuasan nasabah yaitu nasabah yang tidak merasa senang karena pelayanan yang lama, sistem yang kadang bermasalah, dan kurangnya informasi yang diterima nasabah saat melakukan transaksi oleh rendahnya kualitas pelayanan, disiplin kerja dan inovasi pelayanan karyawan BNI Cabang Renon. Rumusan masalah serta tujuan penelitian ini ialah guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, disiplin dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini dilaksanakan pada BNI Cabang Renon sebagai populasi dan 100 nasabah sebagai sampel. Data penelitian dikumpulkan menggunakan metode kuesioner, wawancara, serta observasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda, serta koefisien

---

determinasi. Penelitian ini mekemukan bahwasanya kualitas pelayanan, disiplin, serta inovasi pelayanan secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan nasabah baik secara simultan maupun parsial. Seluruh variabel bebas dalam penelitian ini berkontribusi sebesar 53,3% terhadap kepuasan nasabah. Peneliti menyarankan bahwasanya BNI Cabang Renon hendaknya memberikan pelatihan bagi karyawan agar nantinya memiliki kemampuan untuk dapat melakukan penanganan transaksi secara tepat dan selalu mengawasi karyawan selama bekerja, sehingga nantinya karyawan selalu berusaha memberikan pelayanan maksimal dan memberikan respon yang cepat apabila terdapat complain dari nasabah.

**Kata Kunci:** **Kualitas Pelayanan, Disiplin, Inovasi Pelayanan, Kepuasan Nasabah**

## **Pendahuluan**

Pesatnya pertumbuhan ekonomi turut meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap jasa institusi keuangan baik bank ataupun non-bank, secara kuantitas maupun kualitas. Usaha untuk dapat meningkatkan keunggulan produk serta kualitas pelayanan harus diprioritaskan dan dijadikan atensi baik oleh konsumen/masyarakat serta penyelenggara jasa. Untuk dapat mempertahankan serta menarik minat calon nasabah, tentunya suatu perusahaan harus mampu memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Bagi sebuah perusahaan, kepuasan nasabah sangatlah esensial maknanya, sebab dapat melahirkan loyalitas nasabah terhadap produk yang ditawarkan. Namun, ketidakpuasan nasabah terhadap layanan/produk yang diberikan akan mengakibatkan nasabah beralih kepada kompetitor dan meninggalkan perusahaan. Menurut Putri, dkk (2018) kepuasan pelanggan atau nasabah ialah perasaan kecewa/senang yang dirasakan individu sesudah ia mengkomparasikan kinerja produk yang diperolehnya dengan kinerja yang dikehendaknya. Adapun kepuasan pelanggan/nasabah bilamana mengacu pada Aditi dan Hermansyur (2017) ialah tingkatan kondisi yang dirasakan individu di mana perasaan tersebut ialah hasil komparasi dari keluaran suatu produk yang didapatkan dengan ekspektasi yang dimilikinya. Seluruh konsumen bisa merasakan kepuasan setelah mereka mengkomparasikan pengalaman yang mereka dapatkan dari pembelian suatu jasa/barang dari penjual dengan ekspektasinya.

Oliver (dalam Aryani & Rosinta, 2010) menyatakan bahwasanya kepuasan pelanggan ialah konstruk independen dan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Kualitas ialah evaluasi terhadap produk yang berbentuk jasa/barang, di mana produk tersebut dinilai memiliki mutu bilamana berhasil memenuhi kebutuhan seseorang (Hermawati 2018). Adapun pelayanan ialah sebuah aktivitas/urutan aktivitas yang terjadi pada interaksi langsung secara fisik antarindividu

---

dengan mesin maupun individu yang lain dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen (Sinambela, 2014: 5). Kualitas pelayanan didefinisikan oleh Tjiptono (2014: 157) sebagai tingkatan layanan yang diberikan oleh perusahaan berdasarkan harapan konsumen. Maknanya, kemampuan institusi/perusahaan dalam memenuhi kebutuhan berdasarkan harapan/ekspektasi yang ditinjau dari kebutuhan konsumen sangatlah menentukan kualitas pelayanannya. Temuan Hermawati (2018), Elizah dan Wahyono (2019), Worek dan Sepang (2021), Pratiwi dan Seminari (2015), Murdifin (2020), Setiawan dan Fachmi (2018) menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan positif. Maknanya, bilamana kualitas pelayanan berjalan dengan baik dan dengan tingkat yang tinggi dan selaras dengan harapan nasabah, maka tingkat kepuasan nasabahnya akan tinggi. Namun demikian, temuan Tresiya, dkk (2018) menemukan bahwasanya kualitas pelayanan tidak memengaruhi kepuasan konsumen.

Disiplin ialah kesediaan serta kesadaran individu dalam mematuhi seluruh norma sosial serta regulasi perusahaan yang berlaku (Hasibuan, 2016: 193). Perusahaan akan kesulitan mencapai tujuannya bilamana karyawan yang dimilikinya memiliki tingkat kedisiplinan yang rendah, sebab kedisiplinan ialah kunci kesuksesan pencapaian tujuan perusahaan. Disiplin, mengacu pada definisi Fahmi (2016: 75) ialah tingkatan ketaatan serta kepatuhan individu terhadap regulasi yang ditetapkan serta kesediaannya untuk memperoleh hukuman/sanksi bilamana individu tersebut melakukan pelanggaran terhadap regulasi yang sudah ditentukan. Disiplin ialah kesediaan serta kesadaran individu untuk mematuhi seluruh norma sosial serta regulasi perusahaan. Tingginya tingkat kedisiplinan merupakan manifestasi dari besarnya rasa tanggung jawab seorang individu atas tugas yang telah dibebankan (Hasibuan, 2015: 193). Temuan Hermawati (2018), Muis (2017), Putri, dkk(2018), Elizah dan Wahyono (2019) menunjukkan bahwasanya disiplin memengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan dan positif, makasemakin tinggi disiplin yang diterapkan dalam perusahaan semakin tinggipula kepuasan nasabah. Penelitian oleh Hermawati (2018) hasil penelitiannya menunjukkan hal yang sebaliknya.

Inovasi ialah kapabilitas dalam mengimplementasikan kreativitas menjadi sebuah hal yang bisa diterapkan serta berkontribusi sebagai nilai tambah terhadap sebuah sumber daya (Suryana, 2014: 54). Maknanya. Inovasi ialah kemunculan hal baru, contohnya hipotesis, ide, metode, maupun teori untuk diimplementasikan dalam manajemen suatu usaha/organisasi.

---

Inovasi sangatlah esensial peranannya supaya sebuah perusahaan bisa mencapai tujuannya yakni bertahan dari kompetitornya. Pemilik usaha senantiasa memiliki tuntutan untuk terus melaksanakan inovasi guna menaikkan kualitas produknya, di mana tentunya hal tersebut diakibatkan oleh keinginan pelanggan yang dinamis (Aditi & Hermansyur, 2017). Temuan Ernawati dan Kurniati (2020), Worek dan Sepang (2021), Aditi dan Hermansyur (2017) menunjukkan bahwa inovasi memengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan positif, yang maknanya, inovasi merupakan bagian penting yang bisa memicu peningkatan kepuasan nasabah. Namun demikian, temuan Ariyono (2018) menunjukkan hal yang sebaliknya.

Bank Negara Indonesia (BNI) ialah salah satu bank BUMN yang jaringan layanannya tersebar di 1.826 outlet di seluruh penjuru nusantara dan 6 kantor cabang di luar negeri. Bank Negara Indonesia (BNI) cabang Renon yang menjadi objek penelitian ini merupakan salah satu cabang yang terletak di Bali, tepatnya di Jl. Raya Puputan No. 27 Dangin Puri Klod, Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar yang menjadi obyek pada penelitian ini. Saat ini, kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Renon belum dapat dikatakan baik. Permasalahan ini dapat dilihat dari masih terdapat permasalahan mengenai kualitas pelayanan diantaranya nasabah tidak merasakan kepuasan atas pemberian layanan yang dilakukan karyawan Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Renon, seperti lambatnya penanganan terhadap pelayanan pembukaan rekening baru, pelayanan setor dana tunai, pelayanan penarikan cek, dan pelayanan penarikan tunai karena harus memenuhi beberapa SOP yang berlaku. Permasalahan ini juga disebabkan oleh rendahnya tingkat disiplin karyawan, ketidakhadiran karyawan Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Renon menjadi salah satu indikasi disiplin kerja, sehingga menyebabkan banyaknya nasabah yang komplain terhadap kualitas pelayanan berdampak pada penurunan kepuasan nasabah. Ketidakhadiran karyawan menyebabkan banyaknya tempat pelayanan menjadi kosong sehingga tidak sering nasabah menunggu lama untuk memperoleh pelayanan pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Renon. Permasalahan mengenai kualitas pelayanan dan disiplin yang mempengaruhi menurunnya kepuasan nasabah, peneliti juga menemukan permasalahan terkait inovasinya yaitu: karyawan umumnya tidak peduli terhadap nasabah, mereka tidak pernah mencari tahu seperti apa yang diinginkan nasabah, tidak ada interaksi dan informasi yang diberikan. Karyawan kurang inisiatif dalam bekerja, seperti kurang mencari cara untuk mempercepat proses transaksi

---

terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga nasabah tidak akan menghabiskan banyak waktu untuk menunggu.

Berdasarkan fenomena serta teori, hubungan antara variabel kualitas pelayanan, disiplin dan inovasi secara empiris dan teoritis adalah signifikan terhadap kepuasan nasabah. Mengacu pada pemaparan tersebut akan diuji kembali Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Renon.

Temuan Hermawati, (2018), Murdifin (2020), Muis et al., (2018) hasil menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan positif yang maknanya, tingginya kualitas pelayanan akan diiringi pula oleh tingginya kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Namun demikian, temuan Ibrahim dan Tawil (2019) menemukan hasil yang sebaliknya, sehingga hipotesis penelitian yang diajukan ialah:

H<sub>1</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Cabang Renon.

Temuan Elizah dan Wahyono (2019) serta Putri dkk (2018) menunjukkan bahwasanya disiplin memengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan dan positif. Maknanya, tingginya disiplin yang diterapkan dalam perusahaan akan diiringi dengan tingginya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Namun demikian temuan Hermawati (2018) menemukan hal yang sebaliknya, sehingga hipotesis yang diajukan ialah:

H<sub>2</sub>: Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Cabang Renon

Temuan Wahyono & Elizah, (2019) serta Ernawati & Kurniawati, (2020), menunjukkan bahwa inovasi memengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan positif, sehingga inovasi layanan merupakan bagian esensial yang bisa memicu peningkatan kepuasan nasabah. Sebaliknya, temuan Ariyono (2018) menunjukkan hasil yang bertolak belakang sehingga hipotesis yang diajukan ialah:

H<sub>3</sub>: Inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Cabang Renon

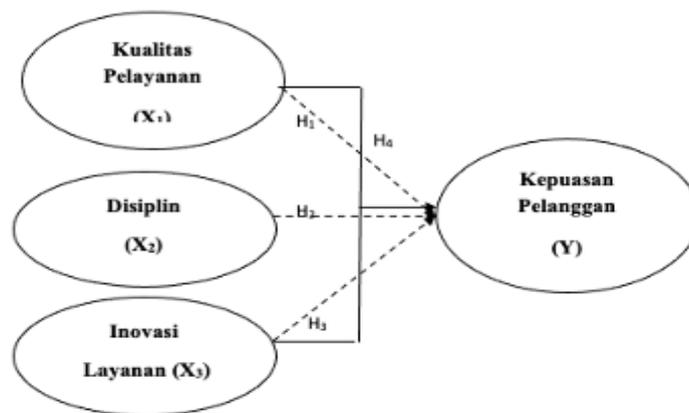
Temuan Hernawati (2018) menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan nasabah secara positif dan signifikan yang maknanya baiknya kualitas pelayanan akan memengaruhi kepuasan yang dirasakan nasabah. Adapun temuan Elizah dan Wahyono (2019) menunjukkan bahwasanya disiplin memengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan

positif yang maknanya tingginya pengimplementasian sikap disiplin akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan temuan Mufidin (2020) menunjukkan bahwasanya inovasi memengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan positif yang maknanya, inovasi menjadi bagian esensial dalam memicu peningkatan kepuasan nasabah. Mengacu pada pemaparan tersebut, hipotesis yang diajukan ialah:

H<sub>4</sub>: kualitas pelayanan, disiplin dan inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Cabang Renon

### Metode Penelitian

Penelitian ini ialah penelitian asosiatif, sebab pertanyaan penelitiannya memiliki sifat pertanyaan terhadap korelasi antardua variabel/lebih (Sugiyono, 2017). Peneliti melakukan penelitian atas dasar kuisioner untuk menguji hipotesis. Data berupa jawaban atas kuisioner yang diukur dengan skala likert 1-5 itulah yang nantinya dijadikan dasar oleh peneliti. Mengacu pada pemaparan tersebut, maka kerangka pemikiran penelitian ialah:



**Gambar 1. Model Kerangka Pemikiran Teoritis Penelitian**

Penelitian ini melibatkan 98.180 nasabah Bank BNI Cabang Renon sebagai populasi penelitian. Dari jumlah populasi tersebut kemudian dilakukan *simple random sampling* sehingga didapatkan 100 responden sebagai sampel yang jumlahnya ditentukan berdasarkan teknik Slovin dengan tingkat kepercayaan 90%.

Analisis regresi berganda dilakukan sebagai pengujian hipotesis guna mendapatkan gambaran terkait pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan formula:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan:

---



---

Y	= Kepuasan Nasabah
a	= Konstanta
B <sub>1-3</sub>	= Koefisien regresi
X <sub>1</sub>	= Kualitas Pelayanan
X <sub>2</sub>	= Disiplin
X <sub>3</sub>	= Inovasi Pelayanan
e	= <i>error</i>

Uji t dilakukan guna mengukur besaran pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, di mana peneliti akan mengkomparasikan hasil pengujiannya dengan tingkat signifikansi 5% (Ghozali, 2016). Selanjutnya uji F dilakukan guna mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara terikat, di mana variabel bebas tersebut dinyatakan memengaruhi variabel terikat secara simultan bialamana skor F hitung > 4 pada probabilitas  $\alpha=0,05$  (Ghozali, 2016:99). Selanjutnya peneliti menguji koefisien determinasi ( $R^2$ ) guna mengetahui seberapa jauhnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat melalui skor yang berada pada rentang 0 hingga 1, di mana skor yang semakin kecil menunjukkan terbatasnya kapabilitas variabel bebas dalam menjabarkan variabel terikat pun begitu sebaliknya (Ghozali, 2016).

### Hasil dan Pembahasan

Mengacu pada sajian tabel di bawah, diketahui bahwasanya masing-masing variabel menunjukkan skor korelasi > 0,3 dengan koefisien alpha > 0,6 yang maknanya, instrumen penelitian adalah valid dan reliabel sehingga bisa digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

**Tabel 1 Uji Validitas dan Reabilitas**

Variabel	Validitas		Probabilitas (p)	Reabilitas Koefisien Alpha
	Korelasi (r)			
Kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> ) X <sub>1.1</sub> s.d X <sub>1.10</sub>	0,814; 0,828; 0,860; 0,729; 0,776; 0,709; 0,847; 0,841; 0,831; 0,848		0,000	0,941
Disiplin (X <sub>2</sub> ) X <sub>2.1</sub> s.d X <sub>2.5</sub>	0,892; 0,772; 0,907; 0,900; 0,835		0,000	0,910
Inovasi pelayanan (X <sub>3</sub> ) X <sub>3.1</sub> s.d X <sub>3.6</sub>	0,886; 0,858; 0,869		0,000	0,838
Kepuasan Nasabah (Y) Y.1 s.d Y.6	0,889; 0,815; 0,834; 0,884; 0,825; 0,799		0,000	0,916

Sumber: Data diolah, (2021)

**Tabel 2 Uji Asumsi Klasik**

Variabel	Normalitas (sig. 2 tailed)	Multikolonearitas		Heterokedastisitas (Sig)
		Tolerance	VIF	
X1		.607	1.649	.070
X2	0.200	.584	1.713	.344
X3		.730	1.369	.288

Sumber: Data diolah, (2021)

Pengujian normalitas menunjukkan skor signifikansi 0,200 ( $>0,05$ ), yang mana bila mengacu pada kriteria pengujian uji normalitas data tersebut telah berdistribusi normal sebab  $\text{sig} > 0,05$ . Sajian tabel 2 menunjukkan skor *tolerance* seluruh variabel  $> 0,1$  serta skor VIF  $< 10$ , yang mana bila mengacu pada kriteria pengujian uji multikolinearitas disimpulkan bahwasanya tidak terdapat multikolinearitas antarvariabel bebas. Adapun uji Glesjer yang dilakukan dalam pengujian heteroskedastisitas menunjukkan skor sig pada seluruh variabel bebas sebesar  $> 0,05$  sehingga berarti model ini terbebas dari adanya heteroskedastisitas.

**Tabel 3 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	2.559	1.835		1.395	.166
	Kualitas pelayanan	.200	.055	.321	3.647	.000
	Disiplin	.370	.112	.297	3.304	.001
	Inovasi pelayanan	.575	.163	.283	3.517	.001

Sumber: Data diolah, (2021)

Mengacu pada hasil SPSS, persamaan model penelitian ini ialah :

$$Y = 2,559 + 0,200X_1 + 0,370X_2 + 0,575X_3 + e$$

Diketahui bahwasanya skor  $R^2$  yang didapatkan ialah 0,5333 yang bisa diinterpretasikan bahwasanya kualitas pelayanan, disiplin, serta inovasi pelayanan berkontribusi sebesar 53,3% terhadap kepuasan nasabah adapun sisanya 46,7% merupakan kontribusi dari variabel lainnya. Hasil F-test juga menunjukkan skor signifikansi 0,000 dan  $F_{hitung}$  38,727 di mana skor signifikansi tersebut  $< 0,05$  yang maknanya, variabel bebas penelitian memengaruhi variabel terikat secara simultan.

Hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan skor signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ) dan skor  $t_{hitung}$  3,647 ( $>t_{tabel}$  1,984) sehingga bisa diinterpretasikan bahwasanya

---

kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan positif yang artinya, hipotesis pertama diterima. Hal tersebut berarti bahwasanya kualitas pelayanan yang semakin baik akan memicu peningkatan kepuasan yang dirasakan nasabah. Temuan ini selaras dengan temuan Hermawati, (2018), Murdifin (2020), Setiawan dan Fachmi (2018) yang menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan positif.

Hasil uji t pada variabel disiplin (X2) menunjukkan skor signifikansi 0,001 ( $<0,05$ ) dan skor thitung 3,304 ( $>t_{tabel}$  1,984) sehingga bisa diinterpretasikan bahwasanya disiplin memengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan positif yang artinya, hipotesis kedua diterima. Hal tersebut berarti bahwasanya tingginya disiplin karyawan ketika memberikan pelayanan terhadap nasabah akan memicu peningkatan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini selaras dengan temuan Wahyono & Elizah, (2019) dan Putri dkk (2018) yang menunjukkan bahwasanya disiplin memengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan positif.

Hasil uji t pada variabel inovasi pelayanan (X3) menunjukkan skor signifikansi 0,001 ( $<0,05$ ) dan skor thitung 3,517 ( $>t_{tabel}$  1,984) sehingga bisa diinterpretasikan bahwasanya inovasi pelayanan memengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan dan positif yang artinya, hipotesis ketiga diterima. Hal tersebut berarti bahwasanya tingginya baiknya inovasi pelayanan yang diimplementasikan pada nasabah akan memicu peningkatan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini selaras dengan temuan Ernawati & Kurniawati, (2020) dan Gunawan dan Saragih (2019) yang menunjukkan bahwasanya inovasi layanan memengaruhi kepuasan nasabah secara positif dan signifikan.

## **Simpulan**

Mengacu pada temuan penelitian peneliti menemukan berkesimpulan bahwasanya kualitas pelayanan, disiplin, serta inovasi pelayanan secara simultan dan parsial memengaruhi kepuasan nasabah secara positif dan signifikan pada Bank BNI Cabang Renon. Mengacu pada temuan penelitian, peneliti juga menyarankan: 1) Bank BNI Cabang Renon diharapkan selalu memberikan pelatihan kepada karyawan, agar nantinya karyawan memiliki kemampuan untuk melaksanakan transaksi cara tepat dan tepat serta selalu mengawasi karyawan ketika bekerja, sehingga nantinya karyawan selalu berusaha memberikan pelayanan secara maksimal, selalu membuat produk yang dapat diterima semua kalangan, selalu memberikan respon yang cepat apabila terdapat complain dari nasabah, dan 2) Peneliti selanjutnya hendaknya melakukan kajian serta penelitian yang komprehensif terhadap faktor lain yang diduga bisa memberikan pengaruh

---

terhadap kepuasan nasabah selain kualitas pelayanan, disiplin, sertainovasi pelayanan supaya di masa depan Bank BNI Cabang Renon dapat mengetahui apa saja kebijakan yang harus diambil untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

### Daftar Pustaka

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Aditi, Bunga dan H.M. Hermansyur. 2017 Pengaruh Inovasi Dan Kreativitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Di Kota Medan Tesis. Universitas Sumatra Utara Medan.
- Al Farisi, R. (2013). Pengaruh Inovasi dan Kreativitas Pengusaha Terhadap Keberhasilan Usaha. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Ambarwati, I. A. T., Kawiana, I. G. P., & Mahayasa, I. G. A. (2022). Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pada PT Prisma ElektriKa Bali. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 2(3), 832-843.
- Burhanudin, B., & Ertyanto, O. (2021). Atribut Produk Dalam Pembentukan Loyalitas Konsumen. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 4(2), 99–111. <https://doi.org/10.32500/jematech.v4i2.1476>
- Ernawati, S., & Kurniawati, U. (2020). Pengaruh Kreatifitas Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Steak House Noodles. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1), 112. <https://doi.org/10.24269/iso.v4i1.399>
- Fahmi, Irham. 2016. Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep dan Kinerja. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian), Yogyakarta: Andi.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi, PT.Bumi Aksara Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi, PT.Bumi Aksara Jakarta.
- Hermawati. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Upt Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 78–91.
- Hermawati, Siska dan Musthofa Hadi. 2017. Pengaruh Komitmen Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sweet Garden Boutique Guest House Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis (JAB)*, Vol 3, No. 1 (2017), hal. 92-98.
- Krismantara, K. H., Suartina, I. W., & Mahayasa, I. G. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di UD. Paon Kembar Desa Peguyangan Kangin Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 3(4), 790-798.
- Muis, A., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. M. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Tranportasi Go-Jek Di Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(4), 1–18.
- Putri. A. H. (2020). Pengaruh Kedisiplinan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Adeco Cabang Langsa). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.

- 
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19), 70–90.
- Seminari., Lenny Pratiwi. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Kerja Nasabah. Vol4. N0.5 ISSN
- Setiawan. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega, TBK Cabang Makassar Daya.
- Simamora, Henry. (2001). Manajemen Sumber Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Bagian Penerbit STIE YKPN.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2012. Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasinya. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, (2015), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cetakan Ke-22 Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, (2014), Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2010, Strategi Pemasaran, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wahyono & Elizah. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Pemanfaatan SIAK Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 847–865. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31520>
- Wiratmo, M. 1996. Pengantar Kewirswastaan, Kerangka Dasar Memasuki Dunia Bisnis, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFPE.
- Worek, S. E. G., & Sepang, J. L. (2021). Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Pt. Pegadaian (Persero) Karombasan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2), 404–412.