E-ISSN: 3031-8521
P-ISSN: 3032-1867
Halaman 3273-3282
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas BCA pada PT Dana Purna Investama

Savira Salsabilla[1], Muhammad Syihabbudin[2]

[1,2]Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
E-mail: savirasafira110@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan terhadap kepuasan nasabah Prioritas BCA pada PT Dana Purna Investama. Layanan prioritas menuntut interaksi yang responsif dan profesional, tetapi keterkaitan kedua aspek tersebut dengan kepuasan nasabah perlu diuji secara empiris. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 100 nasabah yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Data diperoleh melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Pengujian mencakup validitas, reliabilitas, asumsi klasik, pengaruh parsial, pengaruh simultan, serta koefisien determinasi. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi 0,088, sedangkan profesionalisme karyawan 0,065. Dengan demikian, masing-masing variabel belum memperlihatkan pengaruh yang signifikan secara parsial pada taraf lima persen. Sebaliknya, pengujian bersama menghasilkan nilai signifikansi 0,042 sehingga model regresi dinyatakan signifikan. Koefisien determinasi sebesar 0,063 mengindikasikan bahwa kedua variabel menjelaskan 6,3 persen variasi kepuasan nasabah. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan perlu dipahami secara terpadu, meskipun kemampuan penjelasan model relatif terbatas. Penelitian selanjutnya disarankan memasukkan faktor lain yang berkaitan dengan pengalaman nasabah prioritas.

Kata kunci: *kualitas pelayanan; profesionalisme karyawan; kepuasan nasabah; BCA Prioritas*

Abstract

This study examined the effects of service quality and employee professionalism on BCA Priority customer satisfaction at PT Dana Purna Investama. Priority banking requires responsive and professional interactions, yet the relationships between these aspects and customer satisfaction warrant empirical assessment. A quantitative survey was conducted involving 100 customers selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed by multiple linear regression with SPSS. The analyses included validity and reliability assessments, classical assumption tests, partial and simultaneous significance tests, and the coefficient of determination. Service quality yielded a significance value of 0.088, while employee professionalism yielded 0.065. Neither variable demonstrated a statistically significant partial effect at the five-percent level. In contrast, the simultaneous test produced a significance value of 0.042, indicating that the regression model was statistically significant. The coefficient of determination was 0.063, meaning that the two predictors explained 6.3 percent of the variation in customer satisfaction. These findings suggest that service quality and employee professionalism should be considered jointly when evaluating priority banking experiences, although the model has limited explanatory power. Future research should examine additional factors associated with priority customer satisfaction.

Keywords: *service quality; employee professionalism; customer satisfaction; priority banking*

LATAR BELAKANG

Persaingan industri jasa keuangan mendorong lembaga perbankan untuk membangun pengalaman pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga mampu menjawab kebutuhan nasabah secara individual. Dalam konteks tersebut, kepuasan nasabah menjadi ukuran penting karena mencerminkan penilaian terhadap pengalaman aktual dibandingkan dengan harapan sebelum memperoleh layanan. Penilaian nasabah tidak selalu terbentuk dari produk perbankan semata; interaksi dengan petugas, ketepatan informasi, serta kenyamanan selama menggunakan fasilitas turut membentuk pengalaman layanan.

Layanan BCA Prioritas memiliki karakteristik yang berbeda dari pelayanan perbankan reguler. Nasabah memperoleh dukungan dan fasilitas khusus, termasuk ruang layanan prioritas dan pendampingan yang lebih personal. BCA (2024) menggambarkan perkembangan segmen Solitaire dan Prioritas sebagai bagian dari layanan bagi nasabah dengan kebutuhan keuangan tertentu. Perbedaan karakteristik tersebut menuntut perhatian terhadap konsistensi mutu interaksi di setiap titik layanan.

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan bantuan yang dapat diandalkan, menanggapi kebutuhan dengan cepat, dan menunjukkan perhatian terhadap pelanggan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dijabarkan melalui keandalan, daya tanggap, dan empati, sesuai ruang lingkup tugas Butler yang mendukung pelayanan nasabah Prioritas. Keandalan berhubungan dengan akurasi dan konsistensi; daya tanggap menekankan kesigapan; sedangkan empati mencerminkan perhatian pada kebutuhan nasabah secara individual (Idju et al., 2023).

Selain mutu proses layanan, perilaku petugas menjadi komponen yang dapat diamati langsung oleh nasabah. Profesionalisme karyawan mencakup kompetensi, tanggung jawab, serta sikap dan etika kerja. Pada pelayanan yang bersifat personal, profesionalisme tidak hanya tampak pada penguasaan prosedur, tetapi juga kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, menjaga kesopanan, dan menyelesaikan kebutuhan nasabah secara bertanggung jawab. Novianto et al. (2022) menempatkan profesionalisme petugas layanan garis depan sebagai aspek yang relevan dalam aktivitas perbankan.

PT Dana Purna Investama merupakan pihak pendukung operasional yang terlibat dalam lingkungan pelayanan BCA Prioritas. Berdasarkan observasi awal peneliti ketika menjalani kegiatan magang sebagai Butler, interaksi dengan nasabah mencakup penyambutan, pengarahan, bantuan selama menunggu, penyampaian informasi, dan dukungan bagi aktivitas Customer Service serta Teller. Situasi ini menyediakan konteks yang relevan untuk menilai bagaimana mutu pelayanan dan profesionalisme karyawan berhubungan dengan kepuasan nasabah.

Sejumlah studi terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan nasabah. Rininda et al. (2023) menemukan hubungan positif dalam konteks layanan mobile banking, sementara Simanjuntak et al. (2024) melaporkan bahwa beberapa dimensi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank. Penelitian Kurniawati et al. (2025) juga menunjukkan bahwa pengaruh tiap dimensi layanan tidak selalu seragam. Perbedaan hasil tersebut mengindikasikan perlunya pengujian dalam konteks layanan dan kelompok nasabah yang lebih spesifik.

Kajian mengenai profesionalisme juga memberi alasan untuk mempertimbangkan aspek perilaku petugas bersama kualitas pelayanan. Suyono et al. (2021) membahas profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, sedangkan Firdayetti et al. (2025) menempatkan profesionalisme karyawan dalam konteks kepuasan pelanggan perbankan. Namun,

karakteristik pelayanan prioritas serta peran tenaga pendukung operasional belum tentu identik dengan objek penelitian terdahulu.

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh profesionalisme karyawan terhadap kepuasan nasabah, dan pengaruh keduanya secara simultan pada nasabah Prioritas BCA dalam konteks PT Dana Purna Investama. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan evaluasi pelayanan, sedangkan secara akademis dapat memperkaya pembahasan mengenai kepuasan pelanggan pada jasa perbankan yang bersifat personal.

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan survei. Objek penelitian adalah kepuasan nasabah Prioritas BCA yang menerima layanan dalam konteks operasional PT Dana Purna Investama. Sampel terdiri atas 100 responden yang ditentukan menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria penelitian dalam naskah tugas akhir. Karena pemilihan responden tidak dilakukan secara acak, interpretasi hasil perlu dibatasi pada karakteristik sampel yang diteliti.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima tingkat. Instrumen memuat sembilan butir pernyataan yang mewakili tiga variabel. Kualitas pelayanan (X1) diukur melalui keandalan, daya tanggap, dan empati; profesionalisme karyawan (X2) melalui kompetensi, tanggung jawab, serta sikap dan etika kerja; kepuasan nasabah (Y) melalui kesesuaian harapan, kepuasan menyeluruh, dan perbandingan dengan kondisi ideal. Masing-masing indikator diwakili satu butir pernyataan.

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS. Pengujian instrumen meliputi validitas dan konsistensi internal menggunakan Cronbach's Alpha. Sebelum regresi, dilakukan pemeriksaan normalitas residual dengan Kolmogorov–Smirnov, multikolinearitas melalui tolerance dan variance inflation factor, serta heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F dengan tingkat signifikansi 0,05.

Model analisis menggunakan regresi linear berganda dengan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat dan dua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan. Koefisien regresi menggambarkan arah hubungan setelah mempertimbangkan prediktor lainnya, sedangkan R Square digunakan untuk menjelaskan proporsi variasi kepuasan nasabah yang dapat diterangkan oleh model. Analisis ini mengidentifikasi hubungan statistik dan tidak dengan sendirinya membuktikan hubungan sebab-akibat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 nasabah Prioritas BCA yang dipilih berdasarkan kriteria penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Karakteristik responden dianalisis untuk memberikan gambaran mengenai latar belakang nasabah yang menjadi sumber data penelitian. Identifikasi karakteristik tersebut mencakup jenis kelamin, usia, pekerjaan, frekuensi kunjungan, serta lama menjadi nasabah Prioritas BCA. Berdasarkan hasil pengolahan data, responden perempuan berjumlah 65 orang atau 65%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 35 orang atau 35%. Berdasarkan kelompok usia, responden berusia 25–34 tahun mendominasi dengan persentase 45%, diikuti kelompok usia kurang dari 25 tahun sebesar 27%. Ditinjau dari pekerjaan, sebagian besar responden merupakan wirausaha dengan persentase 57%. Sementara itu, sebanyak 35% responden memiliki frekuensi kunjungan yang tidak menentu dan 41% telah menjadi nasabah Prioritas BCA selama satu hingga tiga tahun.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kelompok dominan	Jumlah (%)
Jenis kelamin	Perempuan	65 (65%)
Usia	25–34 tahun	45 (45%)
Pekerjaan	Wirausaha	57 (57%)
Frekuensi kunjungan	Tidak tentu	35 (35%)
Lama menjadi nasabah	1–3 tahun	41 (41%)

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026.

Karakteristik tersebut memperlihatkan bahwa responden memiliki latar belakang dan pengalaman penggunaan layanan yang beragam. Perbedaan karakteristik dapat menjadi konteks dalam memahami penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diterima. Nasabah dengan kebutuhan dan pengalaman berbeda berpotensi memiliki harapan yang tidak sama terhadap kualitas pelayanan maupun profesionalisme karyawan. Namun, penelitian ini tidak menguji perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik responden sehingga hubungan tersebut belum dapat disimpulkan secara statistik.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner memenuhi persyaratan pengukuran. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kesesuaian butir pernyataan dengan variabel penelitian, sedangkan uji reliabilitas bertujuan menilai konsistensi internal instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data. Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap sembilan butir pernyataan, seluruh nilai korelasi item diketahui melebihi nilai r tabel sebesar 0,197. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap pernyataan memenuhi kriteria validitas yang digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	3	0,749	Reliabel
Profesionalisme karyawan (X2)	3	0,796	Reliabel
Kepuasan nasabah (Y)	3	0,826	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026.

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,749, profesionalisme karyawan sebesar 0,796, dan kepuasan nasabah sebesar 0,826. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas 0,70 sehingga ketiga variabel dinyatakan reliabel berdasarkan kriteria penelitian. Nilai reliabilitas tertinggi terdapat pada variabel kepuasan nasabah, sedangkan nilai terendah terdapat pada variabel kualitas pelayanan. Meskipun terdapat perbedaan tingkat konsistensi internal, seluruh instrumen memenuhi persyaratan reliabilitas. Hasil tersebut memberikan dasar bahwa data dari instrumen dapat digunakan untuk melanjutkan analisis hubungan antarvariabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi linear berganda untuk memeriksa kesesuaian model dengan asumsi statistik yang digunakan. Pengujian mencakup normalitas residual, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Pemeriksaan tersebut diperlukan agar interpretasi hasil regresi didasarkan pada model yang telah melalui tahapan pengujian.

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Hasil	Keterangan
Normalitas residual	Sig. 0,200	Memenuhi kriteria
Multikolinearitas X1	Tolerance 1,000; VIF 1,000	Tidak terindikasi

Multikolinearitas X2	Tolerance 1,000; VIF 1,000	Tidak terindikasi
Glejser X1	Sig. 0,059	Tidak terindikasi
Glejser X2	Sig. 0,452	Tidak terindikasi

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026.

Hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov–Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga residual model memenuhi kriteria normalitas berdasarkan pengujian yang diterapkan. Selanjutnya, pengujian multikolinearitas menghasilkan nilai tolerance sebesar 1,000 dan Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,000 pada kedua variabel independen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak ditemukan indikasi multikolinearitas berdasarkan kriteria yang digunakan.

Pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,059 pada kualitas pelayanan dan 0,452 pada profesionalisme karyawan. Kedua nilai berada di atas 0,05 sehingga tidak ditemukan indikasi heteroskedastisitas melalui pengujian tersebut. Secara keseluruhan, hasil pemeriksaan asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi kriteria pengujian yang dilakukan. Dengan demikian, analisis dapat dilanjutkan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan dengan kepuasan nasabah.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan terhadap kepuasan nasabah Prioritas BCA. Pengujian ini dilakukan dengan menempatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Regresi Linear Berganda dan Uji t

Variabel	B	t hitung	Sig.
Konstanta	9,953	–	–
Kualitas pelayanan (X1)	0,137	1,722	0,088
Profesionalisme karyawan (X2)	0,126	1,870	0,065

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 9{,}953 + 0{,}137X_1 + 0{,}126X_2$$

Nilai konstanta sebesar 9,953 menunjukkan nilai prediksi kepuasan nasabah ketika kedua variabel independen bernilai nol dalam persamaan regresi. Nilai tersebut merupakan bagian dari model matematis dan tidak secara langsung menggambarkan kondisi pelayanan yang diamati.

Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,137 menunjukkan hubungan positif dengan kepuasan nasabah. Artinya, peningkatan satu satuan kualitas pelayanan berkaitan dengan peningkatan prediksi kepuasan nasabah sebesar 0,137 satuan ketika profesionalisme karyawan dianggap tetap. Sementara itu, koefisien profesionalisme karyawan sebesar 0,126 juga menunjukkan arah hubungan positif dengan kepuasan nasabah ketika kualitas pelayanan dianggap tetap. Kedua koefisien yang bernilai positif menunjukkan arah hubungan yang sejalan dengan kepuasan nasabah. Namun, arah koefisien belum cukup untuk menyatakan adanya pengaruh yang signifikan secara statistik. Oleh karena itu, diperlukan pengujian hipotesis untuk mengetahui signifikansi masing-masing variabel.

Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian parsial dilakukan untuk mengetahui signifikansi hubungan masing-masing variabel independen dengan kepuasan nasabah. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 sebagai dasar pengambilan keputusan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh nilai t hitung sebesar 1,722 dengan signifikansi 0,088. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap

kepuasan nasabah Prioritas BCA. Dengan demikian, hipotesis pertama tidak memperoleh dukungan statistik berdasarkan hasil penelitian.

Pada variabel profesionalisme karyawan, diperoleh nilai t hitung sebesar 1,870 dengan signifikansi 0,065. Nilai tersebut juga melebihi batas signifikansi 0,05 sehingga profesionalisme karyawan belum menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, hipotesis kedua tidak didukung berdasarkan hasil pengujian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa koefisien regresi yang positif tidak selalu diikuti oleh signifikansi statistik. Ketidaksignifikanan kedua variabel tidak dapat langsung dimaknai sebagai tidak adanya hubungan sama sekali, melainkan menunjukkan bahwa data penelitian belum memberikan bukti yang cukup untuk menyatakan adanya pengaruh parsial pada tingkat signifikansi yang ditetapkan.

Hasil Uji Simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi

Pengujian simultan dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan nasabah. Sementara itu, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya variasi kepuasan nasabah yang dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen.

Tabel 5. Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi

Indikator	Nilai
F hitung	3,268
Signifikansi F	0,042
R	0,251
R Square	0,063
Adjusted R Square	0,044
Std. Error of Estimate	1,533

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026.

Hasil pengujian menunjukkan nilai F hitung sebesar 3,268 dengan signifikansi 0,042. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga model regresi dinyatakan signifikan secara simultan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan secara statistik dengan kepuasan nasabah Prioritas BCA. Perbedaan hasil pengujian parsial dan simultan dapat dipahami melalui tujuan masing-masing pengujian. Uji t menilai signifikansi setiap koefisien regresi setelah mempertimbangkan variabel independen lainnya, sedangkan uji F menilai signifikansi model secara keseluruhan. Oleh karena itu, signifikansi model secara simultan tidak selalu diikuti oleh signifikansi setiap variabel secara parsial.

Nilai R Square sebesar 0,063 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan mampu menjelaskan 6,3% variasi kepuasan nasabah. Sementara itu, sebesar 93,7% variasi kepuasan belum dapat dijelaskan oleh kedua variabel dalam model penelitian. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa kemampuan penjelasan model masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor lain yang berpotensi berkaitan dengan kepuasan nasabah, seperti kenyamanan fasilitas, kepercayaan, persepsi nilai layanan, dan pengalaman nasabah secara keseluruhan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,137 dengan nilai signifikansi 0,088. Meskipun arah hubungan menunjukkan kecenderungan positif, nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan belum menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Prioritas BCA. Temuan tersebut berbeda dengan penelitian Rininda et al. (2023) yang membahas kualitas layanan mobile banking

terhadap kepuasan nasabah, serta Idju et al. (2023) yang mengkaji kualitas pelayanan dalam konteks perbankan. Perbedaan hasil penelitian dapat berkaitan dengan karakteristik responden, bentuk layanan, maupun indikator pengukuran yang digunakan. Namun, kemungkinan tersebut belum diuji secara langsung dalam penelitian ini. Dalam pelayanan BCA Prioritas, kualitas pelayanan mencakup kemampuan petugas memberikan bantuan yang tepat, merespons kebutuhan dengan cepat, serta menunjukkan perhatian terhadap nasabah. Ketiga aspek tersebut menjadi bagian dari pengalaman pelayanan yang diterima nasabah ketika berinteraksi dengan petugas.

Tidak signifikannya kualitas pelayanan secara parsial dapat menjadi pertimbangan bahwa indikator keandalan, daya tanggap, dan empati yang digunakan belum cukup kuat untuk menjelaskan variasi kepuasan nasabah setelah profesionalisme karyawan diperhitungkan. Hasil tersebut tidak berarti bahwa kualitas pelayanan tidak diperlukan, melainkan menunjukkan keterbatasan bukti statistik dalam model penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap dapat menjadi bagian dari evaluasi operasional. Konsistensi informasi, ketepatan bantuan, serta kemampuan memahami kebutuhan nasabah merupakan aspek yang relevan untuk diperhatikan dalam menjaga pengalaman pelayanan yang baik.

Pengaruh Profesionalisme Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa profesionalisme karyawan memiliki koefisien regresi sebesar 0,126 dengan nilai signifikansi 0,065. Koefisien tersebut menunjukkan arah hubungan positif, tetapi belum memenuhi batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, profesionalisme karyawan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Prioritas BCA. Profesionalisme karyawan dalam penelitian ini mencakup kompetensi, tanggung jawab, serta sikap dan etika kerja. Ketiga indikator tersebut menggambarkan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas pelayanan secara tepat dan bertanggung jawab. Pada pelayanan prioritas, profesionalisme dapat terlihat melalui penguasaan prosedur, ketepatan komunikasi, kesopanan, dan kesediaan membantu nasabah. Penelitian Novianto et al. (2022) membahas profesionalisme karyawan front-line service dalam aktivitas perbankan. Sementara itu, Suyono et al. (2021) menempatkan profesionalisme kerja bersama kualitas pelayanan dalam kajian kepuasan pelanggan. Kedua penelitian tersebut memberikan dasar bahwa profesionalisme merupakan aspek yang relevan dalam mengevaluasi pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme karyawan belum memberikan bukti pengaruh parsial yang signifikan dalam model yang digunakan. Kondisi tersebut dapat menjadi pertimbangan bahwa kepuasan nasabah berpotensi berkaitan dengan aspek pelayanan yang lebih luas. Namun, penjelasan tersebut masih memerlukan pengujian tambahan agar tidak menghasilkan kesimpulan di luar data penelitian. Bagi PT Dana Purna Investama, profesionalisme karyawan tetap perlu diperhatikan sebagai bagian dari standar pelaksanaan pelayanan. Pengembangan kompetensi, penerapan tanggung jawab kerja, dan pemeliharaan etika komunikasi dapat dipertimbangkan dalam evaluasi operasional. Akan tetapi, efektivitas langkah tersebut terhadap peningkatan kepuasan nasabah perlu dibuktikan melalui pengukuran lanjutan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji simultan, diperoleh nilai F hitung sebesar 3,268 dengan signifikansi 0,042. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan nasabah Prioritas BCA. Temuan ini memperlihatkan adanya kontribusi gabungan kedua variabel dalam model regresi yang digunakan. Kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam proses pemberian layanan. Kualitas pelayanan menggambarkan bagaimana layanan diberikan dan diterima oleh nasabah, sedangkan profesionalisme mencerminkan kemampuan serta perilaku karyawan dalam menjalankan tanggung

jawabnya. Dalam praktik pelayanan, kedua aspek tersebut dapat muncul secara bersamaan melalui interaksi antara petugas dan nasabah.

Sebagai contoh, ketika nasabah membutuhkan bantuan, kualitas pelayanan dapat tercermin melalui kecepatan dan ketepatan respons petugas. Pada saat yang sama, profesionalisme terlihat dari kemampuan menyampaikan informasi, menjaga kesopanan, dan menyelesaikan kebutuhan nasabah secara bertanggung jawab. Gambaran tersebut menunjukkan bahwa mutu proses pelayanan dan perilaku profesional dapat menjadi bagian dari pengalaman yang sama. Meskipun hasil pengujian simultan menunjukkan signifikansi statistik, nilai koefisien determinasi sebesar 6,3% memperlihatkan bahwa kemampuan kedua variabel dalam menjelaskan variasi kepuasan nasabah masih terbatas. Artinya, sebagian besar variasi kepuasan belum dapat diterangkan melalui model penelitian ini. Hasil tersebut menunjukkan bahwa evaluasi kepuasan nasabah sebaiknya tidak hanya berfokus pada kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan. Aspek lain yang berkaitan dengan pengalaman penggunaan layanan juga perlu dipertimbangkan. Dengan demikian, PT Dana Purna Investama dapat menggunakan temuan ini sebagai bahan evaluasi awal untuk memahami hubungan antara mutu pelayanan, perilaku karyawan, dan kepuasan nasabah secara lebih menyeluruh.

Implikasi dan Keterbatasan Penelitian

Hasil penelitian memberikan implikasi bahwa evaluasi pelayanan nasabah Prioritas BCA perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan profesionalisme karyawan secara terpadu. Meskipun kedua variabel belum menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial, hasil pengujian simultan memperlihatkan bahwa keduanya memiliki kontribusi statistik ketika dianalisis bersama dalam model penelitian. Secara praktis, PT Dana Purna Investama dapat mempertimbangkan hasil penelitian sebagai salah satu bahan evaluasi mengenai konsistensi pelayanan, kemampuan komunikasi petugas, serta kesesuaian pelaksanaan tugas dengan kebutuhan nasabah. Evaluasi tersebut sebaiknya dilengkapi dengan informasi operasional lainnya agar keputusan perbaikan pelayanan tidak hanya bergantung pada hasil satu penelitian.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan teknik purposive sampling sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan secara statistik kepada seluruh nasabah Prioritas BCA. Selain itu, masing-masing indikator hanya diwakili satu butir pernyataan sehingga kedalaman pengukuran variabel masih dapat dikembangkan. Pengumpulan data melalui survei pada satu periode juga belum memungkinkan penarikan kesimpulan mengenai hubungan sebab-akibat secara langsung. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan responden, mengembangkan instrumen dengan jumlah pernyataan yang lebih beragam, serta mempertimbangkan variabel tambahan yang berkaitan dengan pengalaman nasabah. Pengembangan tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan nasabah pada layanan perbankan prioritas.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan (p = 0,088) dan profesionalisme karyawan (p = 0,065) tidak menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Prioritas BCA. Namun, keduanya secara simultan signifikan (p = 0,042) dengan kemampuan penjelasan model sebesar 6,3 persen. PT Dana Purna Investama disarankan mengevaluasi mutu pelayanan dan perilaku profesional karyawan secara terpadu. Penelitian berikutnya perlu mempertimbangkan faktor lain di luar model, memperluas sampel, dan memperkaya indikator pengukuran agar pemahaman mengenai kepuasan nasabah prioritas menjadi lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Arslan, R. (2022). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA. MANEKSI, 11 (2) 465 - 470.

Bella Puspita Rininda, R. N. I. D. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA. JOURNAL OF APPLIED MANAGERIAL ACCOUNTING, 7(2), 221-229. https://doi.org/10.30871/jama.v7i2.6639

Darmeinis, N. C. A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA. TBK CABANG SURYOPRANOTO. PUBLIKASI EKONOMI DAN AKUNTANSI, 2 (2) 92 - 101.

Dimas Prananda Simanjuntak, P. M. T. P. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK XYZ DI KOTA BINJAI. Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 9 (5), 3170-3182. https://doi.org/10.30651/jms.v9i5.24387

Dimas Prananda Simanjuntak, P. M. T. P. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK XYZ DI KOTA BINJAI. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 9 (5), 3170-3182. https://doi.org/10.30651/jms.v9i5.24387

Dr. Rosdiana, S. M. S. E. A. (2022). Manajemen Pemasaran. CV TAHTA MEDIA GROUP.

Firdayetti, S. D. S. K. R. P. S. C. (2025). Gender as a moderator of employee professionalism and performance on customer satisfaction in Indonesian Islamic Banks. Applied Finance and Business Studies, 13 (2) 337 - 346.

Hafiz Al Ghifary, A. (2023). Profesionalisme Kerja Pegawai pada Kantor Dinas Sosial Kota Padang. EDUCATIONAL ADMINISTRATION AND LEADERSHIP, 3 (3) 199-203.

Huda, N. (2020). Analisis Kinerja Karyawan pada Perusahaan. Insan Cendekia Mandiri, Solok.

Iful Novianto, H. R. Y. F. A. I. (2022). Profesionalisme karyawan front-line service pada bank daerah. Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, 24 (2) 363-374.

Joko Suyono, S. D. S. (2021). ANTESEDEN KEPUASAN PELANGGAN: KUALITAS PELAYANAN, PROFESIONALISME KERJA, PROMOSI. Mahasiswa Manajemen, 2 (02) 87 - 100.

Jusni, A. A. G. B. H. A. R. (2022). The Role of Product and Service Quality in A Competitive Position: Depositors' Satisfaction. Economia, 18 (2) 274 - 288.

Kurnia Setyo Widiyah Ningsih, B. S. (2024). PENGARUHCUSTOMERVALUEDANCUSTOMEREXPERIENCETERHADAPPURCHASEINTENTIONDANTERHADAPCUSTOMERSATISFACTION. IlmiahMEA(Manajemen,Ekonomi,danAkuntansi), 8 (1) 339 - 352. https://doi.org/10.31955/mea.v8i1.3680

Muhammad Bima Pamungkas, M. S. (2025). PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI HEIKA KOPI SUKOHARJO. Repository STIE SURAKARTA. https://repository.stiesurakarta.ac.id/submission/0a292bb9-a851-4fd0-b00d-e6290dc52bbb

Pramesty Ardea Nur Dianta, V. F. S. S. (2024). PENGARUH ETIKA KERJA, KOMITMEN KERJA DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. IKA WAHANA MANDIRI. Economic, Business and Accounting, 7 (6) 1035 - 1054. https://doi.org/10.31539/costing.v7i6.12701

Pramesty Ardea Nur Dianta, V. F. S. S. (2024). PENGARUH ETIKA KERJA, KOMITMEN KERJA DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. IKA WAHANA MANDIRI. Economic Business and Accounting, 7 (6) 1035 - 1054.

Prof.H.Imam Ghozali, M. C. P. D. C. (2022). APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 26. Badan Penerbit Universitas Diponegoro (UNDIP), Semarang.

PT Bank Central Asia Tbk (BCA). (2025). Survei Kepuasan Nasabah. www.bca.co.id. https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/sustainability/social/customer-relations/customer-satisfaction

PT Bank Central Asia Tbk (BCA). (2024). Tak Cuma Jadi Sultan, BCA Solitaire dan Prioritas Mudahkan Nasabah Meraup Lebih Banyak Cuan. www.bca.co.id. https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2024/03/14/02/27/tak-cuma-jadi-sultan-bca-solitaire-dan-prioritas-mudahkan-nasabah-meraup-lebih-banyak-cuan

Rasi Putri Kurniawati, E. T. S. (2025). Pengukuran Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah: Studi pada PT Bank Central Asia, Tbk Surabaya. Administrasi Dan Manajemen, 15 (2) 166–178.

Rian Kurniawan, S. P. A. B. M. E. A. H. D. S. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Simpan Pinjam di BMT UMS Safinatunnajah. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8 (3) 2657–2660. https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6556

Setyowati, R. (2024). MODEL PENINGKATAN E-SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP REPURCHASE INTENTION DI BNI CABANG SEMARANG. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Sholikhah, A. M. D. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Unit Pakkat. TALI JAGAD JOURNAL, 2 (2) 43-50. https://doi.org/10.55732/UNU.TJJ.2024.02.02.6

Sihotang, R. P. K. D. E. T. (2025). Pengukuran Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah: Studi pada PT Bank Central Asia, Tbk Surabaya. Jurnal Administrasi dan Manajemen, 15 (2) 170-178. https://doi.org/10.52643/jam.v15i2.4682

Sugiyono. (2023). METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D. ALFABETA, cv. https://online.fliphtml5.com/cyqfr/jppo/

Yosefa Idju, A. H. J. F. Y. K. I. D. D. D. R. P. C. F. (2023). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO. TBK KANTOR CABANG KUPANG). JurnalEkonomi&IlmuSosial, 4(2), 477-488. https://doi.org/10.35508/glory.v4i2.10460