

## **Analisis *Service Excellence* dan *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Nasabah di BPD Bali Capem Tohpati**

A.A. Istri Ulandari Weda Lestari<sup>1\*</sup>, Cokorda Gede Putra Yudistira<sup>2</sup>, Ni Putu Rita Sintadevi<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Politeknik Negeri Bali, Indonesia, [lestari.weda@email.com](mailto:lestari.weda@email.com)

### **Abstract**

*This study intends to find out the influence of service excellence and handling complaints on customer satisfaction at BPD Bali Capem Tohpati. The research utilizes a quantitative approach using multiple linear regression analysis. Data were gathered through questionnaires from 99 active customers during May–June 2025. The results show both partial and simultaneous positive and significant effects of service excellence and complaint handling on customer satisfaction. These findings highlight the importance of responsive and empathetic service systems in enhancing customer loyalty and perception.*

*keywords: service excellence, complaint handling, customer satisfaction, banking service, loyalty*

### **Abstrak**

Studi ini berupaya untuk mengkaji analisis pengaruh *service excellence* dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah di BPD Bali Capem Tohpati. Studi ini menerapkan metode penelitian kuantitatif menggunakan analisis regresi linear berganda. Data didapatkan melalui kuesioner lalu dibagikan kepada 99 nasabah aktif selama bulan Mei–Juni 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service excellence* dan *handling complaint* berpengaruh positif juga signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial maupun simultan. Temuan ini menunjukkan pentingnya sistem pelayanan yang responsif dan empatik dalam meningkatkan loyalitas dan persepsi nasabah.

Kata kunci: pelayanan prima, penanganan keluhan, kepuasan nasabah, layanan perbankan, loyalitas

## **PENDAHULUAN**

Industri perbankan saat ini berhadapan dengan tantangan besar yaitu meningkatkan kualitas layanan demi menjaga kepuasan maupun loyalitas nasabah. Layanan tidak lagi cukup hanya dengan menyediakan produk keuangan, tetapi harus menyentuh aspek pengalaman nasabah secara menyeluruh. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali, sebagai lembaga keuangan daerah, dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan berkualitas tinggi tetapi juga menunjukkan kepedulian terhadap keluhan nasabahnya. Salah satu cabang yang menjadi perhatian adalah BPD Bali Capem Tohpati, yang dalam beberapa waktu terakhir menghadapi penurunan skor layanan berdasarkan hasil penilaian internal dan ulasan publik.

*Service excellence* dan *handling complaint* menjadi dua indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Service excellence* berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, profesional, dan ramah, sementara *handling complaint* menekankan pada efektivitas penanganan keluhan nasabah. Keduanya saling terkait dalam membentuk pengalaman nasabah dan menentukan tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengungkap pengaruh signifikan kedua variabel ini terhadap kepuasan pelanggan, seperti pada studi Wardani (2023) di BTPN Pasuruan dan Ginting et al. (2023) di UMSU. Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengeksplorasi hal ini di sektor perbankan daerah, khususnya di BPD Bali Capem Tohpati. Ini menunjukkan adanya celah dalam literatur dan membuka ruang kebaruan dalam artikel ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana *service excellence* dan *handling complaint* memengaruhi kepuasan nasabah BPD Bali Capem Tohpati. Diharapkan hasil dari studi ini dapat menyajikan insight yang lebih mendalam terkait aspek-aspek yang memerlukan perbaikan oleh pihak manajemen dalam merancang strategi layanan.

Manfaat ilmiah dari tulisan ini adalah memberikan kontribusi empiris terhadap literatur mengenai manajemen layanan perbankan, serta memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan nasabah dalam konteks pelayanan publik daerah. Di samping itu, output studi ini dapat digunakan menjadi bahan riset di masa mendatang dalam disiplin ilmu yang sama, baik dalam konteks akademik maupun praktis.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Service excellence***

Konsep *service excellence* merujuk pada pemberian pelayanan terbaik dan profesional dengan mengedepankan responsivitas, empati, dan keandalan. Ritonga (2020) menyatakan bahwa *service excellence* tidak hanya soal kecepatan, tapi juga menyangkut sikap petugas, penampilan, serta kesediaan memberikan solusi proaktif kepada nasabah. Sementara itu, Hardini & Digdowiseiso (2023) menekankan pentingnya *service excellence* dalam menciptakan pengalaman positif dan loyalitas pelanggan di sektor layanan publik. Penelitian oleh Wardani (2023) dan Nadya (2024) mengonfirmasi bahwa *service excellence* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di sektor perbankan. Namun, fokus mereka lebih mengarah pada bank nasional dan pensiunan, yang karakteristik pelayanannya bisa berbeda dengan bank pembangunan daerah seperti BPD Bali. Dengan demikian, penelitian ini memposisikan *service excellence* sebagai variabel independen yang kritical namun perlu dibuktikan kembali signifikansinya dalam konteks lokal daerah, khususnya pada BPD Capem Tohpati yang menghadapi masalah konsistensi pelayanan.

### ***Handling complaint***

Penanganan keluhan (*handling complaint*) merupakan proses penting dalam membangun kembali kepercayaan pelanggan. Menurut Sofa (2023) dan Setijaningrum (2022), keberhasilan dalam menangani keluhan tidak hanya mengurangi ketidakpuasan, tetapi juga dapat mengubah pengalaman negatif menjadi pengalaman yang loyalitas-induktif. Hasil riset Ginting et al. (2023) memperlihatkan bila *handling complaint* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, menunjukkan bahwa keluhan bukan hanya harus ditanggapi, tetapi juga ditangani dengan empati dan akuntabilitas. Namun

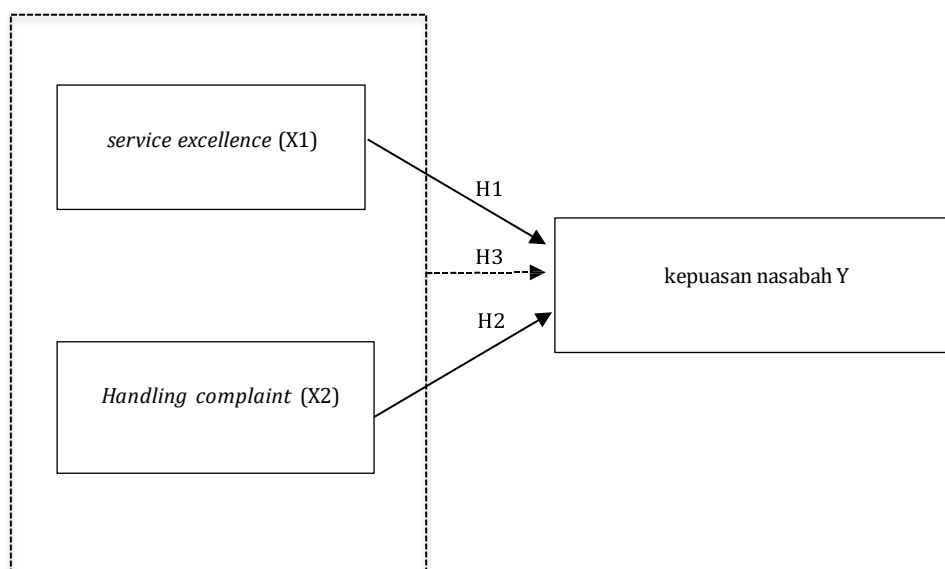
demikian, Sakti et al. (2021) dalam konteks restoran menemukan bahwa *handling complaint* memberikan dampak positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan hasil ini mengindikasikan bahwa pengaruh *handling complaint* bisa sangat bergantung pada konteks industri. Oleh sebab itu, penelitian ini ingin memverifikasi ulang signifikansi variabel tersebut dalam konteks layanan perbankan daerah yang memiliki kompleksitas tersendiri.

**Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai hasil evaluasi terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan ekspektasi yang dibentuk sebelumnya (Adzhigalieva et al., 2022; Wardhana, 2024). Faktor-faktor seperti harga, kualitas produk, pelayanan, hingga pengalaman emosional turut berkontribusi dalam membentuk persepsi puas atau tidaknya nasabah. Penelitian Nadya (2024) menyimpulkan bahwa kepuasan nasabah sangat bergantung pada kombinasi antara pelayanan, kepercayaan, dan kualitas produk. Dalam konteks perbankan, kualitas layanan yang buruk dan kurangnya penanganan keluhan menyebabkan persepsi negatif yang berakibat pada penurunan loyalitas. Penelitian ini memosisikan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat, karena merupakan hasil akhir dari bagaimana dua faktor penting *service excellence* dan *Handling complaint* dikelola oleh BPD Bali Capem Tohpati. Penulis berasumsi bahwa dalam konteks pelayanan publik, respons cepat dan perlakuan adil terhadap keluhan menjadi penentu dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan.

**Kerangka Konsep**

Struktur konseptual yang menjadi dasar penelitian ini tersusun seperti pada gambar 1 dibawah ini:



**Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian**

Sumber: Data, diolah 2025

### Hipotesis Penelitian

H1: *Service excellence* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y)

H2: *Handling complaint* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y)

H3: *Service excellence* (X1) dan *handling complaint* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y)

### METODE

Studi ini menerapkan metode kuantitatif untuk mengkaji hubungan antara *service excellence* dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah BPD Bali Capem Tohpati. Populasi target dalam studi ini adalah nasabah aktif yang meliputi sekitar 8.331 individu, dan menggunakan teknik pengumpulan sampel Simple Random Sampling dengan perhitungan rumus Yamane, menghasilkan 99 responden sebagai sampel. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam studi ini merupakan kuesioner berskala Likert 1–5, serta mencakup indikator variabel *service excellence* (sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, tanggung jawab, dan penampilan), *handling complaint* (kecepatan, keadilan, kemudahan akses, prosedur, dan empati), serta kepuasan nasabah (terpenuhinya harapan, niat pembelian ulang, rekomendasi, dan kepuasan keseluruhan). Prosedur penelitian dilakukan secara berurutan, dimulai dari observasi lapangan, penyusunan instrumen, uji validitas dan reliabilitas, penyebaran kuesioner baik online maupun offline, pengumpulan data selama Mei–Juni 2025. Hasil data mentah yang terkumpul dianalisis menggunakan *software* SPSS versi 26.

Metode yang digunakan dalam menganalisis data mencakup analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ). Penelitian ini juga memperhatikan etika penelitian, dengan memastikan partisipasi responden dilakukan secara sukarela, tanpa paksaan, serta menjaga kerahasiaan dan anonimitas data pribadi demi menjamin kenyamanan dan keamanan partisipan.

### HASIL DAN DISKUSI

#### Karakteristik Responden

Profil demografi responden dalam studi ini bertujuan untuk memberi ilustrasi umum mengenai nasabah BPD Bali Capem. Jumlah nasabah pada studi ini adalah 99 individu, dengan karakteristik sebagai berikut:

**Tabel 1. Jenis Kelamin Responden**

No	Laki-Laki	Perempuan
1	38	61
Total		99

Sumber: Data diolah 2025

Dari hasil yang didapatkan, Sebagian besar nasabah yang mengisi form berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 61 individu (61,6%), sementara itu nasabah

laki-laki hanya berjumlah 38 individu (38,4%). Ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah BPD Bali Capem Tohpati yang menjadi responden adalah perempuan.

Tabel 2. Usia Responden

Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
19	6	6,1
20	7	7,1
21	8	8,1
22	7	7,1
23	8	8,1
24	9	9,1
25	8	8,1
26	8	8,1
27	6	6,1
28	7	7,1
29	2	2,0
30	3	3,0
31	1	1,0
32	3	3,0
33	1	1,0
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah 2025

Dari hasil yang didapatkan, individu yang paling banyak berumur 24 tahun, yaitu berjumlah 9 responden (9,1%). Disusul oleh responden berusia 21, 23, 25, dan 26 tahun yang berjumlah 8 responden (8,1%). Selanjutnya, usia 20, 22, dan 28 tahun masing-masing diwakili oleh 7 responden (7,1%). Usia 19 dan 27 tahun masing-masing berjumlah 6 orang (6,1%). Sementara itu, terdapat responden dengan usia yang lebih tinggi seperti 29 dan 32 tahun sebanyak 3 orang (3,0%), serta usia 30 tahun sebanyak 2 orang (2,0%). Usia yang paling sedikit ditemui adalah 31 dan 33 tahun, masing-masing hanya 1 individu (1,0%). Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden berasal dari usia produktif awal, yaitu antara 21 hingga 26 tahun, yang umumnya merupakan kalangan muda dewasa.

**Analisis Deskriptif**

Pada metode statistik deskriptif bertujuan dalam menyajikan ringkasan hasil yang telah dirangkum, tanpa menghasilkan generalisasi atau menyimpulkan yang berlaku secara universal (Hildawati, 2024). Metode ini berfungsi untuk menjelaskan nilai-nilai dalam variabel penelitian, baik independen maupun dependen, berdasarkan ukuran-ukuran statistik seperti skor terendah, skor tertinggi, skor rata-rata, dan deviasi standar (Abdullah et al., 2022). Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dilakukan guna menguraikan karakteristik data pada setiap yaitu *service excellence* (X1), *handling complaint* (X2), dan kepuasan nasabah (Y). Untuk detail hasil analisis deskriptif, merujuk kepada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Deskriptif

<i>Descriptive Statistics</i>					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Service excellence</i>	99	43.00	57.00	51.252	2.858

**Analisis Service Excellence dan Handling Complaint Terhadap Kepuasan Nasabah di BPD Bali Capem Tohpati**

A.A. Istri Ulandari Weda Lestari<sup>1\*</sup>, Cokorda Gede Putra Yudistira<sup>2</sup>, Ni Putu Rita Sintadevi<sup>3</sup>

Descriptive Statistics					
Handling complaint	99	45.00	57.00	51.596	2.123
Kepuasan nasabah	99	49.00	57.00	52.393	1.910
Valid N (listwise)	99				

Sumber: Data diolah 2025

Analisis data yang diperoleh dari hasil olah data, di dapatkan variabel *Service excellence* mempunyai hasil terendah 43,00 lalu hasil tertinggi 57,00, dengan hasil rata-rata 51,252 dan standar deviasi sebesar 2,858. Untuk variabel *Handling complaint*, diperoleh hasil tertinggi 45,00 dan hasil terbesar 57,00, lalu rata-rata 51,596 dengan standar deviasi 2,123. Terakhir, variabel Kepuasan Nasabah menunjukkan nilai terendah sebesar 49,00 dan nilai tertinggi 57,00, dengan rata-rata tertinggi sebesar 52,393 serta standar deviasi terkecil, yaitu 1,910.

**Frekuensi Hasil Responden**

Analisis terhadap jawaban responden dilakukan dengan mengelompokkan tanggapan pada setiap butir pertanyaan ke dalam kategori penilaian. Penilaian kuantitatif menggunakan Skala Likert 1–5 (Gowandi & Maulina, 2024, p. 31). Interval kelas dihitung dengan rumus:

$$Interval = \frac{(Skala\ Terbesar - Skala\ Terkecil)}{Jumlah\ Kategori} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0,8$$

Dengan demikian, kategori interpretasi skor adalah seperti pada tabel 4 dibawah ini:

**Tabel 4. Kriteria dan Kategori Penilaian Jawaban Responden**

No	Skor Pengukuran	Keterangan
1	5,00 - 4,21	Sangat Baik
2	4,20 - 3,41	Baik
3	3,40 - 2,61	Netral
4	2,60 - 1,81	Kurang Baik
5	1,80 - 1,00	Sangat Tidak Baik

Sumber: Data diolah 2025

Penilaian terperinci untuk setiap variabel diuraikan secara lebih rinci sebagai di bawah ini:

**Tabel 5. Gambaran Jawaban Responden Mengenai Variabel Service excellence**

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					N	Skor	Rata Rata	Kriteria
		1	2	3	4	5				
1	Staf bank BPD Bali Capem Tohpati menunjukkan antusiasme dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.	0	0	10	48	41	99	427	4,31	Sangat Baik
2	Staf bank BPD Bali Capem Tohpati bersikap sabar ketika menghadapi pertanyaan atau keluhan dari nasabah.	0	0	12	43	44	99	428	4,32	Sangat Baik
3	Staf bank BPD Bali Capem Tohpati memberikan respons yang baik terhadap kebutuhan nasabah selama proses pelayanan.	0	0	19	39	41	99	418	4,22	Sangat Baik

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					N	Skor	Rata Rata	Kriteria
		1	2	3	4	5				
		4	Staf bank BPD Bali Capem Tohpati secara proaktif menawarkan bantuan atau solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.	0	0	18				
5	Tindakan staf bank BPD Bali Capem Tohpati dalam memproses transaksi atau permintaan nasabah dilakukan secara efisien.	0	0	13	47	39	99	422	4,26	Sangat Baik
6	Staf bank BPD Bali Capem Tohpati secara konsisten memberikan pelayanan berkualitas dari waktu ke waktu.	0	0	17	46	36	99	415	4,19	Baik
7	Staf bank BPD Bali Capem Tohpati memiliki kompetensi dalam memberikan informasi yang akurat dan relevan terkait produk serta layanan.	0	0	14	42	43	99	425	4,29	Sangat Baik
8	Kemampuan staf bank BPD Bali Capem Tohpati efektif dalam menyelesaikan masalah atau permintaan nasabah secara cepat dan tepat.	0	0	15	44	40	99	421	4,25	Sangat Baik
9	Staf bank BPD Bali Capem Tohpati bertanggung jawab dalam memastikan kepuasan nasabah.	0	0	14	49	36	99	418	4,22	Sangat Baik
10	Staf bank BPD Bali Capem Tohpati bersikap transparan dalam memberikan informasi mengenai proses atau solusi yang diberikan.	0	0	10	47	42	99	428	4,32	Sangat Baik
11	Penampilan staf bank BPD Bali Capem Tohpati mampu membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan.	0	0	14	48	37	99	419	4,23	Sangat Baik
12	Penampilan staf bank BPD Bali Capem Tohpati selalu rapi dan profesional.	0	0	9	40	50	99	437	4,41	Sangat Baik
Rata-Rata Keseluruhan								4,27	Sangat Baik	

Sumber: Data diolah 2025

Mengacu pada data di Tabel 4, diperoleh rerata skor keseluruhan bernilai 4,27, yang terklasifikasi sangat baik. Hal itu menunjukkan pada umumnya, nasabah menilai bahwa layanan yang diberikan oleh staf BPD Bali Capem Tohpati sangat baik. Pernyataan dengan nilai tertinggi adalah item ke-12, yaitu “Penampilan staf bank BPD Bali Capem Tohpati selalu rapi dan profesional”, dengan skor 4,41. Hal ini menunjukkan bahwa aspek penampilan sangat diapresiasi oleh responden sebagai bagian dari citra profesionalisme layanan. Sebaliknya, nilai rata-rata terendah terdapat pada item ke-6 (“Memberikan pelayanan konsisten dari waktu ke waktu”) dengan nilai 4,19, yang berada dalam klasifikasi baik.

**Tabel 6. Gambaran Jawaban Responden Mengenai Variabel *Handling complaint***

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					N	Skor	Rata Rata	Kriteria
		1	2	3	4	5				
		1	Bank BPD Bali Capem Tohpati menangani keluhan nasabah dengan cepat.	0	0	15				

## Analisis *Service Excellence* dan *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Nasabah di BPD Bali Capem Tohpati

A.A. Istri Ulandari Weda Lestari<sup>1\*</sup>, Cokorda Gede Putra Yudistira<sup>2</sup>, Ni Putu Rita Sintadevi<sup>3</sup>

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					N	Skor	Rata Rata	Kriteria
		1	2	3	4	5				
2	Nasabah merasa puas terhadap waktu yang dibutuhkan bank BPD Bali Capem Tohpati untuk menyelesaikan keluhan.	0	0	11	39	49	99	434	4,38	Sangat Baik
3	Solusi yang diberikan oleh bank BPD Bali Capem Tohpati terhadap keluhan nasabah dirasakan adil.	0	0	18	42	39	99	417	4,21	Sangat Baik
4	Bank BPD Bali Capem Tohpati mempertimbangkan semua aspek sebelum memberikan solusi terhadap keluhan nasabah.	0	0	11	44	44	99	429	4,33	Sangat Baik
5	Nasabah dapat menghubungi bank BPD Bali Capem Tohpati dengan mudah ketika memiliki keluhan.	0	0	9	49	41	99	428	4,32	Sangat Baik
6	Respons yang diterima nasabah setelah menghubungi bank BPD Bali Capem Tohpati terkait keluhan diberikan dengan cepat.	0	0	13	45	41	99	424	4,28	Sangat Baik
7	Nasabah merasa puas terhadap kecepatan dan efektivitas solusi yang diberikan oleh bank BPD Bali Capem Tohpati dalam menangani keluhan.	0	0	16	43	40	99	420	4,24	Sangat Baik
8	Nasabah merasa puas dengan cara staf bank BPD Bali Capem Tohpati berkomunikasi dan memberikan informasi selama proses <i>handling complaint</i> .	0	0	9	46	44	99	431	4,35	Sangat Baik
9	Prosedur <i>handling complaint</i> yang diterapkan oleh bank BPD Bali Capem Tohpati jelas dan mudah dipahami.	0	0	13	49	37	99	420	4,24	Sangat Baik
10	Informasi mengenai prosedur <i>handling complaint</i> disampaikan dengan baik oleh staf bank BPD Bali Capem Tohpati kepada nasabah.	0	0	10	40	49	99	435	4,39	Sangat Baik
11	Staf Bank BPD Bali Capem Tohpati menunjukkan sikap empati yang tinggi dengan mendengarkan secara aktif dan memahami keluhan pelanggan yang marah untuk memberikan solusi yang tepat dan meningkatkan kepuasan nasabah.	0	0	16	43	40	99	420	4,24	Sangat Baik
12	Staf Bank BPD Bali Capem Tohpati mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan empati, terutama saat menghadapi pelanggan yang marah.	0	0	7	46	46	99	435	4,39	Sangat Baik
Rata-Rata Keseluruhan								4,30	Sangat Baik	

Sumber: Data diolah 2025

Rerata total yang didapatkan adalah 4,30, tergolong dalam klasifikasi sangat baik. Temuan berikut menunjukkan bahwa nasabah menilai tinggi efektivitas penanganan keluhan oleh bank, termasuk kecepatan, empati staf, dan kejelasan prosedur. Nilai tertinggi muncul pada dua pernyataan: "Informasi mengenai prosedur *handling complaint* disampaikan dengan baik oleh staf" dan "Staf mampu menanggapi keluhan pelanggan yang marah dengan empati", masing-masing memperoleh 4,39. Sementara itu, nilai terendah sebesar 4,19 terdapat pada item pertama terkait kecepatan penanganan keluhan.

Tabel 7. Gambaran Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden					N	Skor	Rata Rata	Kriteria
		1	2	3	4	5				
1	Bank BPD Bali Capem Tohpati menangani keluhan nasabah dengan cepat.	0	0	7	46	46	99	435	4,39	Sangat Baik
2	Nasabah merasa puas terhadap waktu yang dibutuhkan bank BPD Bali Capem Tohpati untuk menyelesaikan keluhan.	0	0	12	50	37	99	421	4,25	Sangat Baik
3	Solusi yang diberikan oleh bank BPD Bali Capem Tohpati terhadap keluhan nasabah dirasakan adil.	0	0	16	40	43	99	423	4,27	Sangat Baik
4	Bank BPD Bali Capem Tohpati mempertimbangkan semua aspek sebelum memberikan solusi terhadap keluhan nasabah.	0	0	10	52	37	99	423	4,27	Sangat Baik
5	Nasabah dapat menghubungi bank BPD Bali Capem Tohpati dengan mudah ketika memiliki keluhan.	0	0	12	51	36	99	420	4,24	Sangat Baik
6	Respons yang diterima nasabah setelah menghubungi bank BPD Bali Capem Tohpati terkait keluhan diberikan dengan cepat.	0	0	7	47	45	99	434	4,38	Sangat Baik
7	Nasabah merasa puas terhadap kecepatan dan efektivitas solusi yang diberikan oleh bank BPD Bali Capem Tohpati dalam menangani keluhan.	0	0	10	49	40	99	426	4,30	Sangat Baik
8	Nasabah merasa puas dengan cara staf bank BPD Bali Capem Tohpati berkomunikasi dan memberikan informasi selama proses <i>handling complaint</i> .	0	0	6	45	48	99	438	4,42	Sangat Baik
9	Prosedur <i>handling complaint</i> yang diterapkan oleh bank BPD Bali Capem Tohpati jelas dan mudah dipahami.	0	0	5	54	40	99	431	4,35	Sangat Baik
10	Informasi mengenai prosedur <i>handling complaint</i> disampaikan dengan baik oleh staf bank BPD Bali Capem Tohpati kepada nasabah.	0	0	0	48	51	99	447	4,52	Sangat Baik
11	Staf Bank BPD Bali Capem Tohpati menunjukkan sikap empati yang tinggi dengan mendengarkan secara aktif dan memahami keluhan pelanggan yang marah untuk memberikan solusi yang tepat dan meningkatkan kepuasan nasabah.	0	0	2	48	49	99	443	4,47	Sangat Baik
12	Staf Bank BPD Bali Capem Tohpati mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan empati, terutama saat menghadapi pelanggan yang marah.	0	0	4	41	54	99	446	4,51	Sangat Baik
Rata-Rata Keseluruhan									4,37	Sangat Baik

Sumber: Data diolah 2025

Rerata total yang didapatkan adalah 4,37, termasuk ke dalam klasifikasi sangat baik. Ini mengindikasikan kalau nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, mulai dari penyelesaian keluhan hingga kejelasan komunikasi informasi. Pernyataan tertinggi terdapat pada item ke-12, yaitu “Staf mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan empati, terutama saat menghadapi pelanggan yang marah” dengan nilai 4,51. Ini menekankan pentingnya kompetensi emosional dalam membentuk kepuasan nasabah. Nilai terendah sebesar 4,24 muncul pada item kelima yang menyangkut kemudahan akses dalam menyampaikan keluhan.

**Uji Instrumen**

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Sig. (2- tailed)	Keterangan
Service Excelent (X1)	X1.1	0.500	0.333	0,002	Valid
	X1.2	0.487	0.333	0,003	Valid
	X1.3	0.424	0.333	0,011	Valid
	X1.4	0.579	0.333	0,000	Valid
	X1.5	0.410	0.333	0,015	Valid
	X1.6	0.594	0.333	0,000	Valid
	X1.7	0.424	0.333	0,011	Valid
	X1.8	0.404	0.333	0,016	Valid
	X1.9	0.443	0.333	0,008	Valid
	X1.10	0.416	0.333	0,013	Valid
	X1.11	0.552	0.333	0,001	Valid
	X1.12	0.398	0.333	0,018	Valid
Handling complaint (X2)	X2.1	0.364	0.333	0,031	Valid
	X2.2	0.467	0.333	0,005	Valid
	X2.3	0.658	0.333	0,000	Valid
	X2.4	0.466	0.333	0,005	Valid
	X2.5	0.550	0.333	0,001	Valid
	X2.6	0.508	0.333	0,002	Valid
	X2.7	0.710	0.333	0,000	Valid
	X2.8	0.561	0.333	0,000	Valid
	X2.9	0.537	0.333	0,001	Valid
	X2.10	0.506	0.333	0,002	Valid
	X2.11	0.391	0.333	0,020	Valid
	X2.12	0.367	0.333	0,030	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0.657	0.333	0,000	Valid
	Y.2	0.469	0.333	0,005	Valid
	Y.3	0.671	0.333	0,000	Valid
	Y.4	0.500	0.333	0,002	Valid
	Y.5	0.534	0.333	0,001	Valid
	Y.6	0.443	0.333	0,008	Valid
	Y.7	0.786	0.333	0,000	Valid
	Y.8	0.551	0.333	0,001	Valid
	Y.9	0.387	0.333	0,022	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Sig. (2- tailed)	Keterangan
	Y.10	0.564	0.333	0,000	Valid
	Y.11	0.439	0.333	0,008	Valid
	Y.12	0.443	0.333	0,008	Valid

Sumber: Data diolah 2025

Berdasarkan hasil didapatkan, nilai r tabel ditentukan sebesar 0,333 ( $df = n - 2 = 35 - 2 = 33$ ). Seluruh item pernyataan pada ketiga variable *Service excellence* ( $X_1$ ), *Handling complaint* ( $X_2$ ), dan Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai r hitung > r tabel, serta nilai signifikansi < 0,05. Dari hasil tersebut, didapatkan kalau semua butir-butir pernyataan dalam kuesioner memenuhi klasifikasi validitas sehingga bisa dianalisis ke proses data lebih lanjut.

Tabel 9. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Service Excelet ( $X_1$ )	0,709	Reliable
Handling complaint ( $X_2$ )	0,725	Reliable
Kepuasan Nasabah (Y)	0,735	Reliable

Sumber: Data diolah 2025

Dari hasil olah data menggunakan SPSS versi 26, semua item instrumen pada studi ini mendapatkan hasil *Cronbach's Alpha* di atas 0,60. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel dikatakan reliabel dan layak dijadikan sebagai alat pengukuran dalam studi ini.

### Uji Asumsi Klasik

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0
	Std. Deviation	1,169
Most Extreme Differences	Absolute	0,089
	Positive	0,089
	Negative	-0,051
Test Statistic		0,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,053
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data diolah 2025

Model regresi diuji terlebih dahulu melalui pengujian normalitas menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov. Hasil yang didapatkan menunjukkan hasil signifikansi sebesar 0,053 dan tentunya lebih tinggi dari 0,05. Dari Hasil tersebut menunjukkan, residual pada studi ini dinyatakan normal dan memenuhi uji tersebut.

**Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	15,171	2,998		5,061	0		
Service excellence (X1)	0,266	0,049	0,397	5,446	0	0,733	1,363
Handling complaint (X2)	0,458	0,066	0,509	6,973	0	0,733	1,363

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Data diolah 2025

Selanjutnya dilakukan pengujian multikolinearitas agar dapat menilai studi ini terjadi korelasi atau tidak pada variabel independen. Berdasarkan hasil perhitungan, seluruh variabel independen mendapatkan hasil tolerance sebanyak 0,733 dan nilai VIF sebesar 1,363. Hasil ini menggambarkan jika gejala multikolinearitas tidak terjadi, dikarenakan semua hasil tolerance lebih tinggi 0,10 lalu nilai VIF lebih rendah 10.

**Tabel 12. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,435	1,831		1,876	0,064
Service excellence (X1)	0,047	0,03	0,182	1,575	0,918
Handling complaint (X2)	0,096	0,04	0,276	2,386	0,619

a. Dependent Variable: ABS\_Res

Sumber: Data diolah 2025

Pengujian terakhir adalah uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan metode Glejser. Hasilnya memperlihatkan jika semua variabel independen mempunyai nilai signifikansi lebih tinggi 0,05, yang menandakan ketiadaan adanya dampak signifikan terhadap residual absolut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan terpenuhi kriteria selanjutnya dalam analisis regresi.

### Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15,171	2,998		5,061	0
Service excellence (X1)	0,266	0,049	0,397	5,446	0
Handling complaint (X2)	0,458	0,066	0,509	6,973	0

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Data diolah 2025

Dari data analisis, yang didapatkan nilai regresi rumuskan seperti dibawah ini:

$$Y = 15,171 + 0,266X1 + 0,458X2$$

Dari persamaan tersebut, konstanta sebesar 15,171 menunjukkan bahwa apabila variabel *service excellence* ( $X_1$ ) dan *handling complaint* ( $X_2$ ) dianggap tidak berpengaruh atau bernilai nol, maka tingkat kepuasan nasabah ( $Y$ ) berada pada angka dasar 15,171.

Nilai regresi pada variabel *service excellence* ( $X_1$ ) sebanyak 0,266 menunjukkan pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Artinya, pada kenaikan satu unit pada  $X_1$  membuat peningkatan nilai  $Y$  sebesar 0,266, dugaan bahwa variabel  $X_2$  tidak berubah.

Selanjutnya, nilai regresi variabel *handling complaint* ( $X_2$ ) sebesar 0,458 dan menggambarkan pengaruh yang positif terhadap  $Y$ . Bersama ini, kenaikan satu unit di  $X_2$  akan menaikkan kepuasan nasabah sebanyak 0,458, dugaan asumsi variabel  $X_1$  tidak berubah.

**Uji Hipotesis**

**Tabel 14. Hasil Uji T**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15,171	2,998		5,061	0
Service excellence (X1)	0,266	0,049	0,397	5,446	0
Handling complaint (X2)	0,458	0,066	0,509	6,973	0

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah (Y)

Sumber: Data diolah 2025

variabel *service excellence* ( $X_1$ ) memperoleh nilai t-hitung 5,446 dan tingkat signifikansi 0,000. Demikian pula, variabel *handling complaint* ( $X_2$ ) menunjukkan t-hitung 6,973 dan tingkat signifikansi 0,000. Kedua tingkat signifikansi tersebut lebih rendah dari 0,05 dan t hitung masing-masing lebih tinggi dari t tabel sebesar 1,988, sehingga dapat disimpulkan bahwa *service excellence* dan *handling complaint* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Oleh karena itu, hipotesis  $H_1$  dan  $H_2$  dinyatakan dapat diterima.

**Tabel 15. Hasil Uji F**

Model	ANOVA <sup>a</sup>				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	223,637	2	111,818	80,109	0,000 <sup>b</sup>
Residual	134	96	1,396		
Total	357,636	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Handling complaint (X2), Service excellence (X1)

Sumber: Data diolah 2025

Sementara itu, Pada pengujian  $F$  memperlihatkan tingkat signifikansi sebesar 0,000, dimana lebih rendah dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05. Hal tersebut menyiratkan kalau *service excellence* ( $X_1$ ) serta *handling complaint* ( $X_2$ ), Bersama-sama memiliki dampak simultan serta berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu, hipotesis  $H_3$  juga diterima.

**Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<i>Model Summary</i>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,791 <sup>a</sup>	0,625	0,618	1,181

a. Predictors: (Constant), Handling complaint (X2), Service excellence (X1)

Sumber: Data diolah 2025

Lebih lanjut, uji koefisien determinasi memperlihatkan jika hasil *Adjusted R Square* sebesar 0,618. Artinya, sebesar 61,8% dalam kepuasan nasabah bisa diutaran dengan *service excellence* (X<sub>1</sub>) dan *handling complaint* (X<sub>2</sub>) Adapun sisanya 38,2% dapat diterangkan dari hal-hal yang di luar model yang tidak dikaji pada studi ini.

## KESIMPULAN

Mengacu pada analisis yang telah dilakukan regresi linier berganda dimana diuji terhadap 99 responden nasabah BPD Bali Capem Tohpati, dapat disimpulkan bahwa baik *service excellence* maupun *handling complaint* menunjukkan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah, secara parsial maupun simultan. Temuan ini menjawab rumusan masalah bahwa kualitas pelayanan yang prima, diceriminkan dengan sikap profesional, respons cepat, dan empati terhadap nasabah, serta sistem penanganan keluhan yang adil dan mudah diakses, berkontribusi besar dalam membentuk tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa bank, khususnya BPD Bali Capem Tohpati, perlu memperkuat aspek pelatihan sumber daya manusia dan sistem manajemen pengaduan sebagai strategi peningkatan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini juga memberikan kontribusi praktis dalam pengambilan keputusan manajerial terkait perbaikan kebijakan pelayanan. Untuk pengembangan ke depan, disarankan agar penelitian selanjutnya memperluas cakupan wilayah, menambah variabel lain seperti kualitas produk atau digital banking experience, serta mempertimbangkan pendekatan kualitatif guna memperoleh wawasan yang lebih mendalam terhadap persepsi dan ekspektasi nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adzhigalieva, G., et al. (2022). Measuring Customer Satisfaction in Service Industry. *Journal of Service Science*, 15(4), 278-289.
- Babullah, A. (2024). Peran MSDM dalam Meningkatkan Layanan Bank. *Jurnal Bisnis dan Inovasi*, 8(2), 101-113.
- Ginting, M., Togar, R., & Syaf'aini, H. (2023). Pengaruh *Service excellence* dan *Handling complaint* Terhadap Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(1), 45-52.

- Gowandi, S. N., & Maulina, F. (2024). Epic Model: Efektivitas Penggunaan Endorsment Sebagai Media. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 28-43. Diambil kembali dari
- Mirnawati, L., & Suryani, A. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis Indonesia*, 11(1), 12-25.
- Nadya, M. A. (2024). Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 78 -90.
- Ritonga, M. (2020). Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 5(3), 123-130.
- Setijaningrum, R. (2022). Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), 34-42.
- Setyawasih, A., & Siregar, R. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep dan Praktik. *Jurnal Manajemen Sumber Daya*, 6(1), 88-97.
- Sofa, M. (2023). Peran Empati dalam Menyelesaikan Komplain Konsumen. *Jurnal Psikologi Konsumen*, 7(2), 67-74.
- Wardani, P. S. (2023). Penanganan Keluhan dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 9(1), 56-63.