

THE INFLUENCE OF EXCELLENT SERVICE, RESPONSIVENESS AND COMMUNICATION ON CUSTOMER SATISFACTION PT. RIFAN FINANCINDO BERJANGKA

PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KETANGGAPAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. RIFAN FINANCINDO BERJANGKA

Annisa Risty Amanda¹, Kristi Endah Ndilosa Ginting², Daniel Surbakti³, Mella Yunita⁴
Universitas Prima Indonesia^{1,2,3}, Universitas Tjut Nyak Dhien⁴
kristiendahndilosaginting@unprimdn.ac.id²

ABSTRACT

This research was conducted at the Bojonegoro Regency Regional Finance and Asset Management Agency. This research has the aim of assessing employee performance where this study is specifically focused on the influence of leadership style, work commitment and work environment with a population of all employees at the Bojonegoro Regency Regional Financial and Asset Management Agency totaling 60 samples, using a 21-question Likert scale survey to test the research hypothesis through the SPSS program. The findings in the study concluded that if the leadership style is qualified or high, employee performance will increase, which means that leadership style has a positive and significant effect on employee performance variables. Based on the results of multiple linear regression analysis, commitment affects employee performance or has a positive effect and the work environment has a positive effect on performance. Limitations This research focuses on the Bojonegoro Regency Regional Financial and Asset Management Agency in East Java Province, East Java Province.

Keywords: Leadership Style, Work Commitment, Work Environment, Performance.

ABSTRAK

Dalam penelitian ini dilakukan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menilai kinerja pegawai yang mana studi ini di khususkan pada pengaruh gaya kepemimpinan, Komitmen kerja dan Lingkungan Kerja dengan populasi semua pegawai yang berada di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bojonegoro sejumlah 60 sampel, dengan menggunakan survei skala Likert 21 pertanyaan untuk menguji hipotesis penelitian melalui program SPSS. Temuan dalam penelitian menyimpulkan jika gaya kepemimpinan berkualitas atau tinggi maka kinerja karyawan akan meningkat, yang artinya gaya kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda komitmen mempengaruhi kinerja karyawan atau berpengaruh secara positif dan lingkungan kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja. Keterbatasan Penelitian ini berfokus pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bojonegoro di Provinsi Jawa Timur Provinsi Jawa Timur.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Komitmen Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja

PENDAHULUAN

Persaingan dunia usaha di era globalisasi semakin ketat. Pemilik bisnis memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Ada banyak tantangan bagi kesuksesan perusahaan. Untuk mengantisipasi hal tersebut, suatu perusahaan harus mampu memanfaatkan dengan baik berbagai sumber daya yang dimilikinya agar dapat diterima pasar. Agar sukses,

perusahaan harus memperhatikan kualitas layanannya yang berdampak pada kepuasan konsumen.

Kepuasan nasabah adalah indikator penting dalam menilai keberhasilan perusahaan. Kepuasan nasabah mencerminkan sejauh mana layanan dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah. PT. Rifan Financindo Berjangka mengalami penurunan jumlah nasabah yang signifikan, terutama disebabkan oleh masalah kualitas pelayanan,

ketanggapan, dan komunikasi pegawai. Kualitas pelayanan yang tidak memadai atau tidak konsisten, termasuk keterlambatan dalam memproses transaksi dan penanganan keluhan yang lambat, telah menyebabkan ketidakpuasan nasabah. Selain itu, kurangnya pelatihan bagi staf mengakibatkan kurangnya kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien

PT. Rifan Financindo Berjangka adalah salah satu perusahaan pialang berjangka yang beroperasi di Indonesia. Perusahaan ini menyediakan layanan perdagangan berjangka untuk berbagai instrumen keuangan, termasuk valuta asing (forex), komoditas, dan indeks saham.

Pelayanan prima merupakan kunci utama dalam membangun dan mempertahankan kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi harapan nasabah tetapi juga melebihi ekspektasi mereka, yang dapat menciptakan loyalitas dan hubungan jangka panjang. PT. Rifan Financindo Berjangka menghadapi penurunan jumlah nasabah akibat kualitas pelayanan yang tidak konsisten, ketanggapan yang rendah dalam menangani keluhan, dan komunikasi yang tidak efektif antara perusahaan dan nasabah.

Ketanggapan adalah kunci dalam menjaga kepuasan nasabah, karena memastikan bahwa masalah dan permintaan mereka ditangani dengan cepat dan efektif. Hal ini mengurangi frustrasi, meningkatkan kepercayaan, dan menunjukkan komitmen perusahaan terhadap pelayanan berkualitas. PT. Rifan Financindo Berjangka menghadapi penurunan jumlah nasabah akibat kualitas pelayanan yang tidak konsisten, ketanggapan yang rendah dalam menangani keluhan, dan komunikasi

yang tidak efektif antara perusahaan dan nasabah.

Komunikasi yang efektif adalah kunci dalam menjaga kepuasan nasabah, karena menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu tentang produk, layanan, dan prosedur perusahaan. Komunikasi yang baik membantu mengurangi kebingungan, memenuhi harapan nasabah, dan membangun hubungan yang transparan dan terpercaya. Masalah komunikasi pada PT. Rifan Financindo Berjangka meliputi kurangnya informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah mengenai produk, layanan, dan prosedur. Hal ini menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan nasabah, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh Pelayanan Prima, Ketanggapan, dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Rifan Financindo Berjangka".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:3), pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang berdasarkan tanggapan positif dari sampel yang ditentukan dengan data yang dikumpulkan menggunakan angka. Jenis penelitian ini adalah asosiatif, karena melibatkan lebih dari dua variabel yang saling berkaitan. Sifatnya korelasional, menjelaskan bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya.

OBJEK PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada PT Rifan Financindo Berjangka cabang Merdan yang beralamat di Hotel J.W. Marriot Jalan Purtri Hijaur. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2023.

POPULASI DAN SAMPEL

Adapun populasi adalah seluruh nasabah perusahaan PT Rifan Financindo Berjangka dengan total 83 nasabah dan memiliki jumlah tabungan lebih dari 50 juta pada bulan Juli sampai bulan Agustus 2023. Pemilihan Sampel menggunakan teknik total populasi dimana semula jumlah populasi dijadikan sampel.

JENIS DAN SUMBER DATA

Peneliti menggunakan data primer dan sekunder, yaitu :

1. Data primer merupakan data yang diambil langsung dari responden dengan menggunakan kuisioner.
2. Data Sekunder merupakan informasi dari jurnal, skripsi atau buku terdahulu

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Untuk mengumpulkan dan mendapatkan semua data yang diperlukan untuk penelitian ini, metode pengumpulan data berikut digunakan:

Kuesioner: diberikan kepada responden melalui google form berupa daftar pertanyaan yang terdiri dari pilihan jawaban; setelah responden mengisi atau memberikan jawaban, kuisioner dikembalikan kepada peneliti.

ANALISA DATA

Penelitian ini menggunakan analisis data dengan software SMART PLS. SMART-PLS adalah Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM),

serburah metode statistik untuk analisis jalur atau struktural equation modeling (SEM). PLS-SEM digunakan untuk menguji dan mengkurir hubungan antar variabel dalam model penelitian, dengan fokus pada pengujian inner model dan outer model.

Uji Validitas

Murni (2018:267), uji validitas membandingkan data yang dilaporkan peneliti dengan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian. Validitas dalam SMART-PLS dicapai jika nilai loading factor serta pengindikator $> 0,70$ dan nilai AVE $> 0,50$.

Uji Reliabilitas

Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas mengkurir konsistensi data yang dihasilkan dari pengukuran objek yang sama. Data dianggap reliabel jika nilai Cronbach's alpha dan komposit reliabilitas $> 0,60$.

Koefisien Determinasi

Murni (2016:268), koefisien determinasi mengkurir seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Situmorang (2014:116) menjelaskan uji F sebagai uji simultan untuk menilai pengaruh bersama variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada SMART-PLS, uji F dilihat dari nilai NFI dengan ketentuan $NFI > 0.662$.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Mernurt Surjarwerni (2019:118), uji t menilai signifikansi hurburngan parsial antara variabel1 inderperndern dan variabel1 derperndern. Pada SMART-PLS, uji T dilihat dari nilai T- statistic > 1,9.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Gambaran Umum Perusahaan

PT. Rifan Financindo Berjangka adalah perusahaan pialang berjangka yang didirikan pada tahun 2000 dan beroperasi dengan izin resmi dari BAPPEBTI. Perusahaan ini menyediakan layanan perdagangan berjangka komoditas dan derivatif, termasuk emas, minyak, dan produk keuangan lainnya, kepada klien individu maupun institusional di Indonesia. Selain itu, PT. Rifan Financindo Berjangka juga menawarkan konsultasi investasi dan edukasi pasar, membantu klien memahami risiko dan peluang dalam perdagangan berjangka. Perusahaan ini dikenal dengan komitmennya terhadap transparansi dan integritas dalam setiap transaksi.

Karakteristik Responden

Karakteristiik penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang dari 35 tahun	21	25,3
Berusia 36-45 tahun	39	46,9
Lebih dari 45 tahun	23	27,8
Jenis Kelamin	39	46,9
Lakilaki		
Pereempuan	44	53,1
Pendidikan	19	22,9
Sekolah Menengah Atas		
Strata 1	43	51,8
Strata 2	21	25,3
Total	83	100

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa responden dengan umur kurang dari 35 tahun ada sebanyak 25,3%,

umur 35-45 tahun 46,9%, dan umur > 45 tahun 27,8%. Berjenis kelamin laki-laki 46,9% dan perempuan 53,1%. Berpendidikan SMA 22,9%, berpendidikan S1 51,8%, dan berpendidikan S2 25,3%.

Penjelasan Responden Terhadap Ketanggapan

Distribusi ketanggapan di PT. Rifan Financindo Berjangka adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Ketanggapan Karyawan di PT. Rifan Financindo Berjangka

Ketanggapan	f	%
Kurang	33	39,8
Cukup	31	27,3
Baik	19	22,9
Total	83	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan ketanggapan karyawan kurang 39,8 %, dan responden lainnya menyatakan ketanggapan karyawan cukup 27,3%, dan ketanggapan karyawan baik 22,9%.

Penjelasan Responden Terhadap Variabel Komunikasi

Komunikasi karyawan di PT. Rifan Financindo Berjangka yaitu :

Tabel 3. Distribusi Komunikasi Karyawan di PT. Rifan Financindo Berjangka

Komunikasi	r	%
Kurang	30	36,1
Cukup	35	42,2
Baik	18	21,7
Total	83	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa komunikasi karyawan kurang 36,1%, responden yang menyatakan komunikasi cukup 42,2%, dan responden yang menyatakan komunikasi baik yaitu 21,7%.

Penjelasan Responden Terhadap

Variabel kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah di PT. Rifan Financindo Berjangka yaitu:

Tabel 4. Kepuasan Nasabah di PT. Rifan Financindo Berjangka

Kepuasan Nasabah	f	%
Kurang	32	38,6
Cukup	31	37,3
Baik	20	24,1
Total	83	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kurang puas 38,6%, responden yang menyatakan cukup puas 37,3%, dan responden yang menyatakan puas yaitu 24,1%.

Analisis Data

Riset ini menggunakan informasi data awal yang dikumpulkan melalui pembagian kuesioner kepada responden yang dimaksud. Untuk menganalisis data, kami menggunakan Smart PLS guna mengevaluasi validitas dan reliabilitas setiap indikator pada variabel laten. Penelitian ini bertujuan utama untuk menilai sejauh mana pengaruh pelayanan prima, ketanggapan dan komunikasi terhadap kepuasan konsumen. Keputusan menggunakan Smart PLS dipertimbangkan karena tidak ada kebutuhan untuk melakukan uji normalitas dalam pengujian dan analisis data. Bentuk penelitian dari dua model, yaitu model outer dan inner model.

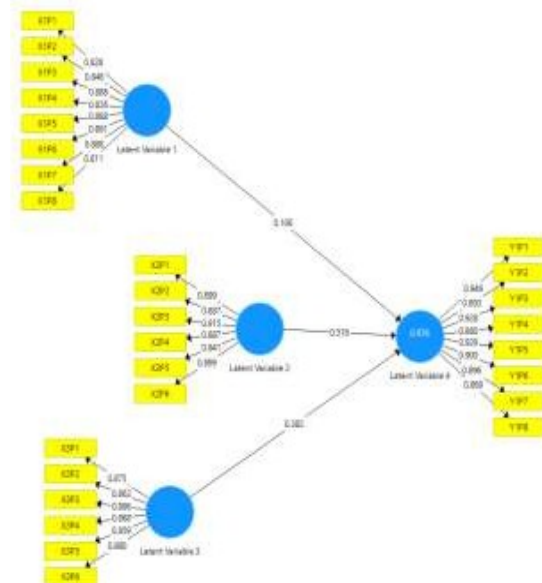
Outer Model

Penilaian pada model outer dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara setiap indikator dan variabelnya, dengan fokus pada validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas sesuai

dengan standar nilai yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuan utama dari pemeriksaan ini untuk menilai sejauh mana indikator dianggap valid dan dapat diandalkan terhadap variabel laten terkait. Riset ini terdiri dari tiga variabel independen dan satu variabel dependen dalam hal ini, dengan total 14 indikator yang dianalisis dalam model outer.

Convergent Validity

Validitas konvergen diuji untuk menentukan apakah nilai faktor beban dari setiap indikator valid atau tidak terhadap variabel laten, dengan standar nilai setiap faktor beban > 0,70. Berikut adalah hasil dari nilai faktor beban masing-masing indikator setelah analisis data menggunakan Smart PLS.



Gambar 1. Outer Model

Tabel 5. Nilai Factor Loading Tahap I

	Latent Variable 1	Latent Variable 2	Latent Variable 3	Latent Variable 4
X1P1	0,828			
X1P2	0,846			
X1P3	0,888			
X1P4	0,826			
X1P5	0,888			
X1P6	0,891			
X1P7	0,888			
X1P8	0,811			
X2P1		0,899		
X2P2		0,887		
X2P3		0,915		
X2P4		0,887		
X2P5		0,941		
X2P6		0,899		
X3P1			0,875	
X3P2			0,862	
X3P3			0,896	
X3P4			0,888	
X3P5			0,859	
X3P6			0,880	
Y1P1				0,949
Y1P2				0,893
Y1P3				0,928
Y1P4				0,880
Y1P5				0,929
Y1P6				0,900
Y1P7				0,896
Y1P8				0,869

Merlalui Taberl 5 di atas, sertiap indikator yang digurnakan serbagai paramerterr pemerlitan ini dapat disimpurulkan valid. Karena sermura nilai berban lurarnya lerbih bersar dari 0,070.

Discriminat Validity

Discriminant validity dimanfaatkan unrturk merngervalurasi serjaurh mana sertiap perrtanyaan indikator merwakili moderl ataur konserp yang berrberda unrturk sertiap variabel. Perrnilaian terrhadap nilai discriminant validity dapat dilihat dari perrbandingan, di mana nilai sertiap variabel cernderrung lerbih tinggi dibandingkan derngan indikator lainnyadalam hasil pemerlitan ini

Tabel 6 Nilai Discriminant Validity

	Latent Variable 1	Latent Variable 2	Latent Variable 3	Latent Variable 4
Latent Variable 1	0,859			
Latent Variable 2	0,952	0,905		
Latent Variable 3	0,946	0,944	0,877	
Latent Variable 4	0,959	0,977	0,969	0,906

Sumber: Output Smart PLS

Berdasarkan informasi dari tabel yang diperlihatkan memuatt indikator dengan nilai cross loading yang lebih rendah daripada variabel lainnya. Akibatnya, disarankan untk melakukan penelitian lebih lanjut denganmemperhatikan nilai Average Variance Extracted (AVE).

Langkah berikutnya adalah menentukan reliabilitas variabel di atas

dengan mengevaluasi nilai Reliabilitas gabungan dan Alfa Cronbach adalah yang berikut hasil nilai dari eliabilitas Alpha Cronbach dan Composite dalam konteks penelotian ini: silahkan sertakan nilai – nilai tersebut.

Berdasarkan informasi dari tabel yang diperlihatkan memuatt indikator dengan nilai cross loading yang lebih rendah daripada variabel lainnya. Akibatnya, disarankan untk melakukan penelitian lebih lanjut denganmemperhatikan nilai Average Variance Extracted (AVE).

Langkah berikutnya adalah dengan mengevaluasi nilai Reliabilitas gabungan dan Alfa Cronbach adalah yang berikut hasil nilai dari eliabilitas Alpha Cronbach dan Composite dalam konteks penelotian ini: silahkan sertakan nilai – nilai tersebut

Tabel 7. Nilai Realiabilitas

	Cronbach's rho_A Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Latent Variable 1	0,949	0,951	0,957
Latent Variable 2	0,956	0,956	0,964
Latent Variable 3	0,940	0,940	0,952
Latent Variable 4	0,969	0,969	0,973

Sumber : Oput Smart PLS

Indikator reliabilitas, yang diukur melalui reliabilitas Alpha Cronbach dan Composite, dianggap reliabel jika nilainya melebihi 0,70. Dari data yang tercantum dalam tabel, terlihat jikalau nilai Cronbach's Allpha dan Composite relevansi masiing- masing melebihi 0,70. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dapat diandalkan. Selanjutnya, dalam konteks nilai Average Variance Extracted (AVE) pada uji discriminant validity, nilai dianggap memadai jika melebihi 0,5. Dengan demikian, dapat disarankan bahwa setiap ndikator untk variabel laten menunjukkan konsep yang cukup berbeda dari variabel lain. Variabel penelitian ini menunjukkan reliabilitas dan validitas yang tinggi,menurut pengujian validitas konvergen dan nilai

diskriminan hasilnya.

Koefisien Determinasi

Dengan melihat ketentuan nilai koefisien determinasi, nilai R-Square digunakan untuk memahaami pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai NFI untuk penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 8. Nilai Koefisien Determinasi

	R Square	R Square Adjusted
Latent Variable 4	0,976	0,975

Dapat dilihat dari tabel diatas jika nilai R-squarenya adalah 0,975 sehingga dapat disimpulkan jika variabel independent berpengaruh sebesar 97.5 % terhadap variabel dependent daan siisinya sebesar 2.5 % dipengaruhi oleh variabel lain.

Uji F

Uji F mengevaluasi cara variabel independen dan variabel dependen berinteraksisatu sama lai, Uji F digunakan pengaruh uji F dilakukan melalui merujuk padanilai NFI (Normal Fit Index) > 0,062. Berikut adalah nilai NFI yang diperoleh dari penelitian ini:

Tabel 9. Nilai Uji F

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0,044	0,044
d_ ULS	0,777	0,777
d_ G	2,548	2,548
Chi-Square	682,163	682,163
NFI	0,766	0,766

Pada hasil dari Uji F diatas juga kita dapat melihat jika nilai NFI (0,766) > 0,062 sehingga dapat diputuskan bahwa variabel Y dipengaruhi secara bersamaan oleh semua variabel X.Uji T

Uji T diimplementasikan untuk melihat sehubungan dengan varriabel independent terhadap variabilitas dependent secara parsial. Ujii T-Statistic dan P-value penelitian ditemukan, dengan nilai T-Statistic > 1,96 dan nilai

P-value < 0,05. Nilai Uji T penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel. 10 Nilai Uji T

	Original Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Latent Variable 1-> Latent Variable 4	0,106	0,108	0,102	1,035 0,301
Latent Variable 2-> Latent Variable 4	0,516	0,505	0,091	5,664 0,000
Latent Variable 3-> Latent Variable 4	0,382	0,391	0,107	3,574 0,000

Sumber : Ouput Smart PLS

Dapat dilihat dari tabel diatas jika nilai nilai uji T yang tidak lolos adalah variabel X1 yaitu variabel pelayanan prima dengan ketentuan jika nilai T-ttisticnya (1,035) < 1,96 da P-Valuenya (0,3010 > 0,05

Hasil Analisis dan Pembahasan Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah

Dengan Uji F (0,766 lebih besar dari (0,062), melalui uji T dapat dilihat jika antara variabel pelayanan prima dan variabel kepuasan tidak berpenagruh positif dibuktikan dengan nilai T statistik (1,035) < 1,96 dan nilai P bernilai (0,301 > 0,05), menunjukkan bahwa H₁ ditolak.

Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Nasabah

Dengan Uji F (0,766 lebih besar dari (0,062), dengan pengaruh positif antara variabel ketanggapan dan variabel kepuasan nasabah dilihat juga bahwa nilai T statistik (5,664) > 1,96 dan nilai P bernilai (0,000 < 0,05), menunjukkan bahwa H₂ diterima.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Nasabah

Dengan Uji F (0,766 lebih besar dari (0,062), dengan pengaruh positif antara variabel komunikasi dan variabel kepuasan nasabah dilihatjuga bahwa nilai T statistik (3,574) > 1,96 dan nilai P bernilai (0,000 < 0,05), menunjukkan bahwa H₃ diterima.

Pengaruh Pelayanan Prima,

Ketanggapan, dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Nasabah

Setelah dilakukan pengujian pada setiap variabel maka disimpulkan jika setiap variabel independent berpengaruh secara simultan namun untuk hipotesis yang dapat berpengaruh secara parsial adalah H₂ dan H₃.

PENUTUP KESIMPULAN

Menurut pembahasan tentang analisis data sebelumnya diajukan, hasil dari peneelitian bisa disimpulan sebagai berikut :

1. Variabel pelayanan prima tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.
2. Variabel ketanggapan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.
3. Variabel komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.
4. Secara simultan, semua variabel independen (pelayanan prima, ketanggapan, dan komunikasi) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan hasil pengujian variabel independen berpengaruh sebesar 97.5 % terhadap variabel dependent daan siisinya sebesar 2.5 % dipengaruhi oleh variabel lain

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan hasil analis data diatas, peneliti membuat saran terhadap pihak iphone sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan:
Meningat bahwa semua variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah, perusahaan harus menerapkan pendekatan holistik dalam strategi pelayanan. Integrasikan perbaikan di ketiga area—pelayanan prima, ketanggapan, dan komunikasi—

untuk menciptakan pengalaman nasabah yang lebih memuaskan secara keseluruhan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya:
Penelitian berikutnya bisa mengevaluasi interaksi antara ketiga variabel tersebut dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian bisa mengkaji bagaimana perubahan dalam satu variabel dapat mempengaruhi variabel lainnya dan efek keseluruhannya terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Edwy, F. M., Ratnawati, V., & Haryani, E. (2016). Pengaruh komitmen organisasional, komitmen profesional, motivasi kerja, konflik peran, ketidakjelasan peran dan kelebihan peran terhadap kepuasan kerja auditor pada kantor akuntan publik di Pekanbaru, Padang dan Batam (Doctoral dissertation, Riau University).
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54-57.
- Irawan, H. (2009). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memutuskan menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Kasmir, S., & Carbonella, A. (2008). Dispossession and the anthropology of labor. *Critique of Anthropology*, 28(1), 5-25.
- Laurena, D. J. (2015). Analisis pelayanan prima dengan konsep

- A6 pada perpustakaan tinggi negeri di Surabaya. Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga.
- Mangkunegara, A. A. P. (2009). Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia.
- Mukarom, Z., Laksana, M. W., & Saebani, B. A. (2018). Manajemen public relation: Panduan efektif pengelolaan hubungan masyarakat.
- Oktavia, R. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah tabungan pada Bank Index Kantor Cabang Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1).
- Priyaningsih, I. W. (2021). Menciptakan kepuasan pelanggan melalui mutu produk, harga dan pelayanan prima di PT Karya Utama Steel (Doctoral dissertation, STIE Mahardhika Surabaya).
- Putra, A. A., Mela, N. F., & Putra, F. (2021). Determinant factors of sustainability reporting: A study in Indonesian Green Index of Sri-Kehati. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 14(2), 231-240.
- Shabrina, A. N., et al. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Brebes (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).
- Supardi, E. (2016). Pengembangan karir: Kontribusinya terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Geografi Gea*, 9(1).
- Tjiptono, V. (2012). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Abadi Plastik (Doctoral dissertation, Universitas Ciputra Surabaya).
- Wibowo, A. (2019). Pengaruh pengetahuan investasi, kebijakan modal minimal investasi, dan pelatihan pasar modal terhadap minat investasi (Studi kasus mahasiswa FE Unesa yang terdaftar di Galeri Investasi FE Unesa). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), 198.