



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA KANTOR BRI UNIT CIBALIUNG  
DENGAN KARAKTERISTIK NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**Bachtiar Rifai S.<sup>1</sup> Mahmud Sarudin<sup>2</sup>, A. Saeful Bahri<sup>3</sup>, Asep Syiarudin<sup>4</sup>, Aghy  
Gilar Pratama<sup>5</sup>**

Universitas Mathla'ul Anwar Banten

Email: [saffafather@gmail.com](mailto:saffafather@gmail.com), [mahmudsarudin23@gmail.com](mailto:mahmudsarudin23@gmail.com),  
[saefulbahri1963@gmail.com](mailto:saefulbahri1963@gmail.com), [syiarudinasep@gmail.com](mailto:syiarudinasep@gmail.com), [aghy.gp.91@gmail.com](mailto:aghy.gp.91@gmail.com)

**ABSTRAK**

*Perkembangan perekonomian Indonesia tidak lepas dari sektor perbankan yang memegang peran penting dalam menunjang perekonomian Indonesia. Sektor perbankan telah mengalami persaingan yang ketat dengan ditandai adanya bentuk kreatifitas dan inovasi bersaing antar bank dengan maraknya setiap bank mendirikan kantor cabang baru di hampir setiap daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah yang dimoderasi oleh karakteristik nasabah.*

*Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif, dengan populasi yaitu 83.382 nasabah Bank BRI Unit Cibaliung. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan sampel sebanyak 100 responden. Analisis data yang digunakan yaitu analisis koefisien korelasi, uji moderasi dengan model moderated regression analysis (MRA) dan uji hipotesis.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah, 2) keamanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah, 3) karakteristik nasabah tidak dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah, 4) karakteristik nasabah tidak dapat memoderasi hubungan antara keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Saran untuk penelitian selanjutnya perlunya untuk dilakukan riset lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang dapat memoderasi.*

*Keyword : Kualitas Pelayanan, Keamanan, Tingkat Kepuasan Nasabah, Karakteristik Nasabah*



## **PENDAHULUAN**

Perkembangan perekonomian Indonesia tidak lepas dari sektor perbankan yang memegang peran penting dalam menunjang perekonomian Indonesia, melalui penyaluran kredit perbankan membantu meningkatkan investasi dan pertumbuhan ekonomi, dalam membantu masyarakat mengatasi masalah keuangan perbankan menyediakan produk-produk keuangan seperti tabungan dan deposito.

Pada saat ini sektor perbankan telah mengalami persaingan yang sangat ketat dengan ditandai adanya bentuk kreatifitas dan inovasi bersaing antar bank baik yang dilakukan oleh bank pemerintah maupun swasta dalam menarik nasabah, hal ini terlihat dari maraknya setiap bank mendirikan kantor cabang baru di hampir setiap daerah Indonesia dan dengan memunculkan produk-produk perbankan dengan berbagai macam jenis atribut, kondisi ini yang membuat nasabah berpikir ulang dalam menentukan pilihan bank yang akan dituju untuk memenuhi kebutuhannya.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu Lembaga keuangan terbesar di Indonesia yang memiliki ribuan kantor cabang dan gerai *Automatic Teller Machine* (ATM) di hampir seluruh pelosok negeri membuatnya memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan keuangan yang mudah diakses dan terjangkau bagi masyarakat luas khususnya di daerah pedesaan.

Kepuasan nasabah harus menjadi tujuan utama yang harus dicapai oleh setiap perusahaan yang bergerak di sektor jasa karena dengan adanya nasabah maka suatu perusahaan jasa dapat terus beroperasi yang tentunya perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Kualitas pelayanan menjadi ujung tombak bagaimana agar produk yang bersifat jasa dapat memuaskan nasabah bagaimana tidak pasalnya kualitas pelayanan menjadi *factor* penting yang menentukan kepuasan nasabah.

Menurut (Parasuraman, et all 1998 dalam Pambudi, 2022) “Kualitas Layanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh”. Dalam rentang perbedaan antara harapan dan kenyataan itulah kita dapat menyimpulkan seberapa puas nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pihak bank atau seberapa berkualitas pihak bank memberikan pelayanan jasa terhadap nasabahnya.

Menurut (Hidayati, 2023) “Keamanan menjadi faktor penting yang perlu dipertimbangkan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pasalnya nasabah juga mempertimbangkan dari segi keamanan. Keamanan data dan transaksi menjadi pertimbangan nasabah dalam memilih bank yang akan dipercayai dengan tidak sedikitnya kejahatan penipuan yang mulai marak ditengah kecanggihannya zaman membuat tidak sedikitnya rasa khawatir dari nasabah terkait data dan transaksi yang mereka punya, kekhawatiran akan data yang bocor sehingga diperjual belikan dalam pasar gelap yang menimbulkan penyalahgunaan data”.

Karakteristik nasabah merupakan ciri khas yang membedakan suatu nasabah dengan nasabah lainnya, oleh karena itu karakteristik nasabah dapat memainkan peran penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Setiap individu/nasabah memiliki karakteristik yang unik, seperti usia, pendapatan, keadaan ekonomi dan gaya hidup. karakteristik nasabah merupakan suatu hal yang penting dalam dunia perbankan karena

dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai perilaku finansial nasabah, profil nasabah.

Ruang lingkup pembahasan akan mencakup sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung?
2. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung?
3. Bagaimana karakteristik nasabah memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung?
4. Bagaimana karakteristik nasabah memoderasi hubungan antara keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung?

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung?
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung?
3. Untuk mengetahui apakah karakteristik nasabah memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung?
4. Untuk mengetahui apakah karakteristik nasabah memoderasi hubungan antara keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung?

## **LANDASAN TEORI**

Theory Planned Behavior (TPB) sebagai grand theory dari Penelitian ini. Peneliti memilih teori ini karena teori yang memperkirakan aspek perilaku manusia. Dalam teori perilaku terencana ada tiga jenis kepercayaan (belief) ini berkaitan dengan konstruksi sikap (attitude), norma subjektif (subjective norm), dan kontrol perilaku yang dirasakan (perceived behavior control). Secara teoritis ketiga jenis tersebut memiliki perbedaan masing-masing dan memiliki tempat yang penting dalam penelitian sosial dan perilaku. adapun 3 jenis yang dimaksud sebagai berikut :

### **a. Sikap**

Sikap dibentuk oleh keyakinan-keyakinan individu tentang konsekuensi dari suatu perilaku tertentu yang dinilai berdasarkan hasil evaluasi akibat perilaku tersebut (behavioral beliefs), keyakinan-keyakinan ini dianggap berdampak langsung pada keinginan individu untuk berperilaku dan dihubungkan dengan norma subjektif dan perceived behavioral control.

### **b. Norma Subjektif**

Norma Subjektif yang mencerminkan keinginan, dan kepercayaan seseorang, untuk menampilkan suatu perilaku tertentu. Norma subjektif diasumsikan sebagai suatu fungsi dari beliefs yang secara spesifik menjadi acuan bagi seseorang untuk setuju atau tidak setuju dalam menampilkan suatu perilaku.

### **c. Perceived Behavioral Control**

Perceived Behavioral Control menunjukkan suatu derajat dimana seorang individu merasa bahwa tampil atau tidaknya suatu perilaku adalah di bawah pengendaliannya. Selain itu, Perceived Behavioral Control, juga mencerminkan tingkat kepantasan suatu perilaku yang dilakukan seseorang, dalam kaitannya dengan persepsi pribadi



orang tersebut, mengenai kelayakan situasi, saat perilaku tersebut dilakukan. Perceived Behavioral Control dapat mempengaruhi perilaku secara langsung atau tidak langsung. (Saeroji et al., 2020)

Pengertian manajemen menurut (F.W. Taylor dalam Ajar, 2021) “manajemen merupakan seni untuk memahami apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara termudah dan termurah untuk melakukannya sebaik mungkin”. Menurut (James AF Stoner dalam Ajar, 2021) “Proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”. Menurut (Harold Koontz dan Cyril O'Donnell dalam Ajar, 2021) “Manajemen merupakan usaha untuk mencapai tujuan lewat kegiatan orang lain”.

Definisi manajemen pemasaran menurut (Ikhsan et al., 2020) “Pemasaran adalah suatu proses dan manajerial yang membuat individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan yang menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai konsumen”.

kualitas pelayanan menurut Wyckof (1990) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan” (Tjiptono dalam Septiana and Wahyu, 2021). Menurut (Ansory & Indrasari dalam Ismawanto et al., 2020) “Kualitas pelayanan adalah suatu tingkatan pengukuran nasabah mengenai produk, jasa, dan lingkungan yang memenuhi bahkan melampaui harapan nasabah”.

keamanan menurut (Emmywati dalam Hidayati, 2023) “Keamanan adalah keadaan di mana tidak ada ancaman. Istilah ini dapat digunakan dalam kaitannya dengan kejahatan, semua jenis kecelakaan dan produk korporasi, baik berupa barang maupun jasa” Menurut (Ahmad dalam Hidayati, 2023) “keamanan adalah kecakapan untuk menyimpan data dan informasi pengguna untuk mencegah kecurangan dalam bisnis”.

kepuasan nasabah menurut Oliver (Barnes dalam Septiana and Wahyu, 2021) “kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan”. Menurut (Kotler dalam Zhou, Li; and Jia, 2019) “kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi mereka maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan apabila kinerja melebihi ekspektasi pelanggan maka mereka akan merasa sangat puas atau senang”.

karakteristik nasabah menurut (Kotler dan Keller dalam Rahmawati and Hidayati, 2019) mengungkapkan bahwa “karakteristik nasabah yaitu studi bagaimana tentang individu, kelompok, dan organisasi dalam memilih maupun membeli”. Menurut Engel et al., 1990 (Tjiptono, 2008:19 dalam Rahmawati & Hidayati, 2019) “Karakteristik nasabah merupakan tindakan-tindakan individu dimana secara langsung mungkin terlibat dalam usaha memperoleh, menggunakan, dan menentukan produk maupun jasa, termasuk proses pengambilan keputusan tersebut”.

Hipotesis menurut (Misbahuddin dalam Margareth, 2017) “Hipotesis merupakan jawaban atau dugaan bersifat sementara yang diambil untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini sampai dengan terbuktinya data-data yang terkumpul”.

Dalam penelitian ini hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut:



H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung.

H2 : Keamanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung..

H3 : Karakteristik nasabah dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung..

H4 : Karakteristik nasabah dapat memoderasi hubungan antara keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Variabel menurut (Sugiyono, 2022) “Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Variabel Independen menurut (Sugiyono, 2022) “Variabel independen adalah variabel yang dimana memberikan pengaruh kepada variabel lain dan secara umum variabel independen ini dinotasikan dengan bentuk huruf X. Variabel independen ini juga disebut juga dengan variabel yang tidak terikat, variabel bebas ataupun juga variabel eksogen”. Variabel Dependen menurut (Sugiyono, 2022) “Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dan juga secara umum variabel dependen yang dinotasikan dalam bentuk huruf Y. Variabel dependen ini juga disebut dengan variabel terikat, variabel tidak bebas atau juga variabel endogen”. Variabel Moderasi menurut (Sugiyono, 2022) Variabel moderating adalah variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan langsung antara variabel independen dengan variabel dependen.

Pengambilan sampel nonprobability sampling menurut (Sugiyono, 2020) “Nonprobability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”, Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan Teknik sampling purposive. Menurut (Sugiyono, 2020) “Sampling Purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan, atau penelitian tentang kondisi politik di suatu daerah, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli politik. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif Deskriptif karena memungkinkan data untuk diolah dan dianalisis menggunakan teknik perhitungan statistika. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data skunder. Data primer yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama atau tempat penelitian sehingga hasilnya dapat diolah dengan perhitungan statistika. Dengan memberikan objek/sampel sebuah kuisisioner menggunakan skala pengukuran ordinal dengan instrument penelitian skala likert 5 poin. Alat pengumpulan data

Alat pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu: Wawancara (interview), Kuesioner (angket), Studi kepustakaan Instrument penelitian Penulis menggunakan instrument penelitian berupa skala likert 5 poin. Menurut (Fauzi *et al* dalam Lailatul Mufidah, 2021) “Skala likert ialah skala yang digunakan untuk mengukur suatu sikap yang mana responden diberikan beberapa pilihan jawaban untuk menyatakan persetujuan atau



ketidaksetujuan terhadap sesuatu pernyataan yang mempunyai jarak dari sangat positif ke yang sangat negatif”.

Analisis data yang digunakan yaitu analisis koefisien korelasi, uji moderasi dengan model *moderated regression analysis* (MRA) dan uji hipotesis.

## PEMBAHASAN

Data penelitian dikumpulkan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada responden, baik secara langsung oleh peneliti maupun bekerjasama dengan pihak Bank BRI Unit Cibaliung melalui *Costumer Service* (CS) atas persetujuan Kepala Unit BRI Unit Cibaliung.

**Tabel 1**  
**Statistik Gambaran Umum Responden**

		JENIS_KELAMIN	Usia	Pekerjaan	Pendapatan
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		1,49	2,68	2,95	2,28
Median		1,00	3,00	3,00	2,00
Std. Deviation		,502	1,127	1,373	1,074
Variance		,252	1,270	1,886	1,153
Range		1	4	4	4
Minimum		1	1	1	1
Maximum		2	5	5	5

*Sumber: Output SPSS 25 (2024)*

Dari tabel tersebut diketahui data valid 100 responden dan missing 0 dengan identitas responden berupa jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendapatan.

**Tabel 2**  
**Deskripsi Statistik Variabel**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	33	50	42,80	3,882
Keamanan	100	37	50	43,99	3,495
Tingkat Kepuasan Nasabah	100	31	48	38,18	3,010
Karakteristik Nasabah	100	32	50	42,07	3,316
Valid N (listwise)	100				

*Sumber: Output SPSS 25 (2024)*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dengan 100 responden dengan minimum 33, maximum 50 dan mean 42,80. Untuk variabel keamanan (X2) dengan 100 responden dengan minimum 37, maximum 50 dan mean 43,99. Untuk variabel tingkat kepuasan nasabah (Y) dengan 100 responden dengan minimum 31,

maximum 48 dan mean 38,18. Untuk variabel karakteristik nasabah (M) dengan 100 responden dengan minimum 32, maximum 50 dan mean 42,07.

**Tabel 3**  
**Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Indikator	Nilai	Persentase
1	<i>Tangibles</i>	892	89,2%
2	<i>Reliability</i>	852	85,2%
3	<i>Responsiveness</i>	834	83,4%
4	<i>Assurance</i>	844	84,4%
5	<i>Empathy</i>	858	85,8%

*Sumber: Diolah Penulis (2024)*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa persentase dari masing-masing indikator dari variabel kualitas pelayanan sangat tinggi/baik, karena ada diantara 81% - 100%

**Tabel 4**  
**Variabel Keamanan**

No	Indikator	Nilai	Persentase
1	Keamanan Fisik	2199	87,96
2	Kerahasiaan Data	2200	88%

*Sumber: Diolah Penulis (2024)*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa persentase dari masing-masing indikator dari variabel keamanan sangat tinggi/sangat baik, karena ada diantara 81% - 100%

**Tabel 5**  
**Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah**

No	Indikator	Nilai	Persentase
1	<i>Fullfilment</i>	1325	88,34%
2	<i>Pleasure</i>	1372	91,47%
3	<i>Ambivalence</i>	1121	56,05%

*Sumber: Diolah Penulis (2024)*

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa persentase dari masing-masing indikator dari variabel tingkat kepuasan nasabah berbeda yaitu indikator fullfilment dan pleasure sangat tinggi/baik, karena ada diantara 81% - 100%

**Tabel 6**  
**Variabel Karakteristik Nasabah**

No	Indikator	Nilai	Persentase
1	Umur	880	88%
2	Pekerjaan	833	83,3%
3	Keadaan Ekonomi	824	82,4%



4	Gaya Hidup	832	83,2%
5	Kepribadian	838	83,8%

Sumber: Diolah Penulis (2024)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa persentase dari masing-masing indikator dari variabel karakteristik nasabah sangat tinggi/baik, karena ada diantara 81% - 100%

**Tabel 7**

**Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,499	,537	,386	,668	,695	,747	,634	,583	,698	,537	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Dapat dilihat dari hasil tabel di atas bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel dengan perbandingan r tabel sebesar 0,1654, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan valid.

**Tabel 8**

**Uji Validitas Keamanan**

Keamanan	Pearson Correlation	,504	,608	,536	,609	,494	,580	,602	,652	,594	,495	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel dengan perbandingan r tabel sebesar 0,1654, yang menunjukkan bahwa variabel keamanan valid.

**Tabel 9**

**Uji Validitas Tingkat Kepuasan Nasabah**

Tingkat Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,267	,271	,325	,238	,291	,546	,545	,776	,729	,661	1
	Sig. (1-tailed)	,007	,006	,001	,017	,003	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa r hitung lebih besar daripada r tabel dengan perbandingan r tabel sebesar 0,1654 yang menunjukkan bahwa variabel tingkat kepuasan nasabah valid.

**Tabel 10**

**Uji Validitas Karakteristik Nasabah**

Karakteristik Nasabah	Pearson Correlation	,562	,501	,480	,472	,612	,614	,574	,464	,507	,445	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	




---

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

---

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Tabel di atas menunjukkan bahwa  $r$  hitung lebih besar daripada  $r$  tabel dengan perbandingan  $r$  tabel sebesar 0,1654, yang menunjukkan bahwa variabel karakteristik nasabah valid.

**Tabel 11**  
**Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

Cronbach's Alpha	N of Items
,804	10

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Tabel menunjukkan bahwa *cronbach alpha* 0,804 lebih besar daripada *cronbach alpha* 0,60, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan reliabel.

**Tabel 12**  
**Uji Reliabilitas Keamanan**

Cronbach's Alpha	N of Items
,764	10

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Tabel menunjukkan bahwa *cronbach alpha* 0,764 lebih besar daripada *cronbach alpha* 0,60, yang menunjukkan bahwa variabel keamanan reliabel.

**Tabel 13**  
**Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Nasabah**

Cronbach's Alpha	N of Items
,612	10

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Tabel menunjukkan bahwa *cronbach alpha* 0,612 lebih besar daripada *cronbach alpha* 0,60, yang menunjukkan bahwa variabel tingkat kepuasan nasabah reliabel.

**Tabel 14**  
**Uji Reliabilitas Karakteristik Nasabah**

Cronbach's Alpha	N of Items
,704	10

Sumber: Output SPSS 25 (2024)

Tabel menunjukkan bahwa *cronbach alpha* 0,704 lebih besar daripada *cronbach alpha* 0,60, yang menunjukkan bahwa variabel karakteristik nasabah reliabel.

**Tabel 15**  
**Korelasi Sederhana X1 terhadap Y**

	Total_X1	Total_Y
Pearson Correlation	1	,411



Kualitas Pelayanan	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Tingkat Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,411**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Sumber: Output SPSS 25 (2024)*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi kualitas pelayanan sebesar 0,411, berdasarkan tabel 3.3 koefisien korelasi dan tafsirannya nilai berada pada rentang “0,40 – 0,59” yang berarti tingkat hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah terdapat pada tingkat hubungan yang cukup/sedang.

**Tabel 16**  
**Korelasi Sederhana X2 Terhadap Y**

Keamanan		Total_X2	Total_Y
	Pearson Correlation	1	,429**
	Sig. (2-tailed)		,000
Tingkat Kepuasan Nasabah			
	Pearson Correlation	,429**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Sumber: Output SPSS 25 (2024)*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi keamanan sebesar 0,429, berdasarkan tabel 3.3 koefisien korelasi dan tafsirannya nilai berada pada rentang “0,40 – 0,59” yang berarti tingkat hubungan keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah terdapat pada tingkat hubungan yang cukup/sedang.

**Tabel 17**  
**Uji Interaksi Signifikansi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-54,216	49,961		-1,085	,281
Kualitas Pelayanan	-,275	1,090	-,355	-,252	,801
Keamanan	2,198	1,107	2,552	1,986	,050
Karakteristik Nasabah	1,815	1,221	1,999	1,487	,140
Moderasi Kualitas Pelayanan	,010	,026	,765	,367	,714



Moderasi Keamanan	-,046	,026	-3,405	-1,772	,080
-------------------	-------	------	--------	--------	------

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah

*Sumber: Output SPSS 25 (2024)*

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai signifikansi variabel moderasi antara kualitas pelayanan (X1) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,714 ( $>0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik nasabah (M) tidak mampu memoderasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y). Nilai signifikansi variabel moderasi antara keamanan (X2) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,080 ( $>0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik nasabah (M) tidak mampu memoderasi hubungan antara variabel keamanan (X2) terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah (Y).

**Tabel 18**  
**Uji Interaksi R Square**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,514	,265	,226	2,649

a. Predictors: (Constant), Moderasi Keamanan, Kualitas Pelayanan, Keamanan, Karakteristik Nasabah, Moderasi Kualitas Pelayanan

*Sumber: Output SPSS 25 (2024)*

Dapat diketahui bahwa nilai r square sebesar 0,265 maka memiliki arti bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan keamanan (X2) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) setelah adanya moderasi dari karakteristik nasabah (M) sebesar 26,5%.

**Tabel 19**  
**Uji t hitung Variabel Kualitas Pelayanan**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	24,537	3,068		7,998	,000
	Kualitas Pelayanan	,319	,071	,411	4,465	,000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah

*Sumber: Output SPSS 25 (2024)*

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan (X1) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) adalah 0,00 lebih kecil dari  $< 0,05$ , dan nilai t hitung 4,465 lebih besar dari nilai t tabel 1,661. Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

**Tabel 20**  
**Uji t hitung Variabel Keamanan**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	21,909	3,467		6,319	,000
	Keamanan	,370	,079	,429	4,708	,000

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah

*Sumber: Output SPSS 25 (2024)*

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi keamanan (X2) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) adalah 0,00 lebih kecil dari  $< 0,05$ , dan nilai t hitung 4,708 lebih

besar dari nilai t tabel 1,661. Menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial antara keamana terhadap tingkat kepuasan nasabah.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil pada Uji t hitung Variabel Kualitas Pelayanan dapat diperoleh t hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah 4,465, yang menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel ( $4,465 > 1,661$ ) dengan tingkat signifikansi ( $0,00 < 0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah yang berarti hipotesis satu (H1) : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung diterima.

Berdasarkan hasil pada Uji t hitung Variabel Keamanan dapat diperoleh t hitung untuk variabel keamanan (X2) adalah 4,708, yang menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel ( $4,708 > 1,661$ ) dengan tingkat signifikansi ( $0,00 < 0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa keamanan (X2) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah yang berarti hipotesis dua (H2) : keamanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung diterima.

Berdasarkan hasil pada Uji Interaksi Signifikansi dapat diperoleh nilai signifikansi 0,714 dengan tingkat signifikansi ( $0,714 > 0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa karakteristik nasabah (M) tidak mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan (X1) terhadap tingkat kepuasan nasabah yang berarti hipotesis empat (H3) : Karakteristik nasabah dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung tidak diterima/ditolak.

Berdasarkan hasil pada Uji Interaksi Signifikansi” dapat diperoleh nilai signifikansi 0,080 dengan tingkat signifikansi ( $0,080 > 0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa karakteristik nasabah (M) tidak mampu memoderasi hubungan antara keamanan (X2) terhadap tingkat kepuasan nasabah yang berarti hipotesis lima (H4) : Karakteristik nasabah dapat memoderasi hubungan antara keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI unit Cibaliung tidak diterima/ditolak.

### **KESIMPULAN**

kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Diperoleh nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4,465 > 1,661$  yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan pada kantor BRI Unit cibaliung maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI Unit Cibaliung.
2. Keamanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Diperoleh nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4,708 > 1,661$  yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial antara keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik keamanan yang ada pada kantor BRI Unit cibaliung maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI Unit Cibaliung.
3. Karakteristik nasabah tidak dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Diperoleh nilai signifikansi 0,714

> 0,05 yang menunjukkan bahwa karakteristik nasabah tidak mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa karakteristik nasabah tidak dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI Unit Cibaliung.

4. Karakteristik nasabah tidak dapat memoderasi hubungan antara keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Diperoleh nilai signifikansi  $0,080 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa karakteristik nasabah tidak mampu memoderasi hubungan antara keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa karakteristik nasabah tidak dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI Unit Cibaliung.

Penulis dapat mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada kantor BRI Unit Cibaliung sudah baik, maka perlunya untuk mempertahankan serta terus meningkatkan kualitas yang sudah ada guna memperoleh tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi.
2. Keamanan yang ada pada kantor BRI Unit Cibaliung sudah baik, maka perlunya untuk lebih meningkatkan keamanan yang ada sehingga nasabah merasa lebih aman yang akan memicu tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi.
3. Karakteristik nasabah yang tidak dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah, maka perlu adanya untuk lebih berfokus kepada variabel kualitas pelayanan atau mempertimbangkan kembali variabel karakteristik nasabah sebagai variabel moderasi serta perlunya untuk dilakukan riset lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang dapat memoderasi sehingga variabel moderasi dapat memoderasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI Unit Cibaliung.
4. Karakteristik nasabah yang tidak dapat memoderasi hubungan antara keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah, maka perlu adanya untuk lebih berfokus kepada variabel keamanan atau mempertimbangkan kembali variabel karakteristik nasabah sebagai variabel moderasi serta perlunya untuk dilakukan riset lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang dapat memoderasi sehingga variabel moderasi dapat memoderasi hubungan antara variabel keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada kantor BRI Unit Cibaliung.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Apriatni Endang Prihatini, R. S. D. (2021). *Azas-Azas Manajemen*.
- Herrera Villanueva, E. Y. (2020). *Pengaruh Faktor Demografi Dan Sikap Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bri Syariah Kcp Ponorogo* (Vol. 2017, Issue 1). <http://190.119.145.154/handle/20.500.12773/11756>
- Hidayati, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Nasabah Pengguna Bsi Mobile Di Purwokerto). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*, 15.
- Ikhsan, R. F., Devi, A., & Kosim, A. M. (2020). Analisis Strategi Pemasaran Dalam



- Meningkatkan Penjualan Rumah Makan Pecak Hj. Sadiyah Cilodong Depok. In *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* (Vol. 3, Issue 1). <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i1.329>
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11. <https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- Lailatul Mufidah, K. T. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)*. 7(3), 6.
- Pambudi, T. W. S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(Special Issue 3), 1264–1287.
- Penyusun, T. (2024). *Panduan Skripsi 2024 Universitas Mathla'ul Anwar Banten*.
- Rahmawati, E., & Hidayati, N. (2019). *Pengaruh Karakteristik Nasabah, Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Kalsel Syariah Banjarmasin)*. 8(1).
- Saeroji, A., Maskur, A., & Tjahjaningsih, E. (2020). *Pengaruh Norma Subjektif Dan Kontrol Prilaku Yang Dipersepsikan Terhadap Niat Pinjam Kur Mikro (Studi Pada Nasabah Bri Di Pati)*. 978–979.
- Septiana, N. M., & Wahyu, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah(Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera ). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 10(2), 24–37.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sugiyono. (2022). *METODE PENELITIAN kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cetakan Ke). ALFABETA, cv.
- Tanjung, S., & Rakhmawati. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Yogyakarta Kaliurang, Penelitian Pada Tahun 2019)*. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/5368/>
- Zhou;, Z., Li;, H., & Jia, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Emosional Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Bri Syariah Cabang Madiun). *Sustainability (Switzerland)*