

PENGARUH KUALITAS *SERVICE EXCELLENCE* DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI CABANG TABANAN

Ni Luh Gede Putri Wangi Natasya^{1*}, I Nyoman Suka Sanjaya², Kasiani³

Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali

Email: ¹wangiputri61@gmail.com, ²suka.sanjaya@gmail.com, ³Kasiani@pnb.ac.id

*Email Correspondence: Ni Luh Gede Putri Wangi Natasya

Received: 01-06-2026 | Revised: 20-06-2026 | Accepted: 30-06-2026 | Published: 14-07-2026

Abstract

Customer satisfaction is an important factor in the banking industry because it reflects customers' perceptions of service quality and influences long-term relationships with the bank. This study aims to analyze the effect of Service Excellence and Complaint Handling on customer satisfaction at PT Bank Pembangunan Daerah Bali Tabanan Branch. This study employed a quantitative research approach with a survey method. The sample consisted of 100 customers selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires using a five-point Likert scale and analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics. This research is based on the Expectation Confirmation Theory, which explains that customer satisfaction is achieved when the services provided meet or exceed customer expectations. The results show that Service Excellence has a positive and significant effect on customer satisfaction. Complaint Handling also has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, both variables significantly influence customer satisfaction at PT Bank Pembangunan Daerah Bali Tabanan Branch. This study concludes that improving service quality and implementing effective complaint handling can enhance customer satisfaction. Therefore, the bank is expected to continuously improve its service performance and complaint handling process to maintain customer satisfaction and strengthen customer trust.

Keywords: Service Excellence, Complaint Handling, Customer Satisfaction.

Abstrak

Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam industri perbankan karena mencerminkan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan serta memengaruhi hubungan jangka panjang antara nasabah dengan bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Service Excellence dan Penanganan Keluhan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 100 nasabah yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program IBM SPSS Statistics. Penelitian ini didasarkan pada Expectation Confirmation Theory, yang menjelaskan bahwa kepuasan nasabah tercapai apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Service Excellence berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penanganan Keluhan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penerapan penanganan keluhan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, pihak bank diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas proses penanganan keluhan guna mempertahankan kepuasan nasabah serta memperkuat kepercayaan nasabah terhadap bank.

Kata Kunci: Service Excellence, Penanganan Keluhan, Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang ditandai dengan kemajuan teknologi dan dinamika ekonomi, industri perbankan menghadapi tantangan persaingan yang semakin ketat dalam mempertahankan eksistensinya. Fokus utama institusi perbankan kini tidak lagi hanya pada produk yang ditawarkan, melainkan pada upaya strategis untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui kepuasan nasabah yang berkelanjutan Maulyan, (2022), menyatakan banyaknya perusahaan yang berdiri membuat setiap instansi harus saling bersaing mendapatkan kepercayaan publik dengan menyadari pentingnya pelayanan maksimal demi membangun citra perusahaan.

Service excellence merupakan penerapan prinsip kualitas layanan yang unggul dan konsisten, yang mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, tanggung jawab, serta kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Teori ini menunjukkan bahwa ketika layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan, hal ini akan memicu kepuasan nasabah sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah yang tinggi akan memengaruhi langsung kelanjutan bisnis jangka panjang. Nurcahyo, (2022) menyatakan kepuasan adalah respons emosional nasabah terhadap pengalaman bertransaksi, jika dikelola dengan baik kepuasan ini bisa menjadi strategi efektif bagi bank dalam menghadapi persaingan. Odang & Mbani, (2026), menyatakan bahwa kepuasan nasabah berperan sebagai variabel mediasi yang sangat penting dalam membentuk loyalitas

Karena kompleksitas operasional di sektor perbankan, timbulnya keluhan dari nasabah sebagai bentuk ketidakpuasan merupakan hal yang tidak bisa dihindari. Penanganan keluhan (*handling complaint*) adalah proses di mana perusahaan merespon, menyelesaikan, dan menyampaikan solusi atas masalah yang dialami pelanggan. BPD Bali Cabang Tabanan diharuskan memiliki sistem penyelesaian keluhan yang tidak hanya responsif, tetapi juga memberikan solusi yang efektif. Anjelina, (2023), menegaskan bahwa penanganan keluhan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan; kemampuan bank dalam merespon dan menyelesaikan masalah secara efektif akan menciptakan kesan bahwa pelanggan dihargai, yang pada akhirnya dapat memulihkan kepuasan mereka. Aspek transparansi dan responsivitas dalam memproses keluhan juga menjadi fokus utama yang ditekankan oleh Nasrulloh & Saputri, (2025), yang menegaskan bahwa cara penanganan keluhan yang baik merupakan faktor penting dalam memulihkan kepercayaan nasabah setelah terjadi gangguan layanan. Putri, (2021) menyatakan penanganan keluhan dengan tepat sesuai harapan nasabah akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan secara keseluruhan, namun sebaliknya penanganan yang diberikan tidak sesuai harapan, hal ini akan memicu nasabah untuk beralih ke pihak lain. Hal ini konsisten dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara umum di berbagai sektor jasa keuangan.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, kepuasan nasabah dalam industri perbankan dapat ditingkatkan melalui penerapan *service excellence* dan penanganan keluhan yang efektif. *Service excellence* mampu menciptakan pengalaman positif melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sementara itu, penanganan keluhan yang dilakukan secara responsif dan memberikan solusi yang tepat dapat memulihkan kepercayaan nasabah serta meningkatkan kepuasan. Oleh karena itu, kedua faktor tersebut menjadi aspek penting dalam membangun hubungan yang baik antara bank dan nasabah.

Namun pada kenyataannya terdapat kesenjangan (*Gap*) yang nyata antara standar operasional yang ditetapkan dengan realitas layanan yang diterima nasabah. Berdasarkan observasi penelitian yang

dilakukan peneliti pada akun *Google Business Profile (Google Maps)* resmi PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan. Sebagai sarana aspirasi publik, platform tersebut merekam tingkat kepuasan nasabah yang cukup rendah, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:

Gambar 1. Ringkasan ulasan nasabah pada Google Maps BPD Bali Cabang Tabanan



Sumber: Google Maps

Berdasarkan gambar 1, rata-rata penilaian yang diterima oleh bank hanya sebesar 2,7 dari 5 bintang. Rating yang rendah ini disebabkan oleh banyaknya ulasan negatif yang mendominasi. Untuk mengukur tingkat permasalahan ini secara lebih spesifik selama periode Maret 2025 – Maret 2026, teridentifikasi berbagai ulasan negatif yang mengindikasikan penurunan tingkat kepuasan nasabah secara signifikan.

Berdasarkan data yang dihimpun selama periode satu tahun, terdapat total 26 ulasan nasabah. Yang dimana dari total tersebut peneliti mengidentifikasi sebanyak 16 ulasan (61,5%) yang memberikan masukan kritis terkait dengan kualitas layanan dan penanganan keluhan. Data tersebut dipetakan secara kuantitatif dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Fenomena Masalah pada Google maps (periode observasi: Maret 2025-Maret 2026)

Variabel Penelitian	Indikator Masalah	Jumlah Keluhan	Persentase	Hasil Observasi Digital
Kualitas Service Excellence (X1)	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) dan <i>Assurance</i> (Jaminan)	14	87,5%	Nasabah mengeluhkan antrean yang lambat dan waktu tunggu tidak efisien. Petugas satpam dan karyawan yang dinilai kurang ramah dan kurang membantu nasabah
Penanganan Keluhan (X2)	<i>Reliability</i> (Keandalan Solusi)	2	12,5%	Kendala ATM menyangkut penanganannya lambat dan tidak ada kejelasan
Total		16	100%	

Sumber: Data diolah peneliti berdasarkan teknik Content Analysis pada ulasan Google Maps periode maret 2025- maret 2026.

Data diatas menunjukkan bahwa variabel Kualitas *Service Excellence* menjadi masalah utama yang paling banyak terjadi, yaitu 87,5% khususnya pada respon dari petugas dan sistem antrean yang lambat. Sebaliknya, meskipun variabel penanganan keluhan memiliki persentase yang lebih kecil yaitu, 12,5%, akan tetapi isu yang muncul sangat serius karena menyangkut kerugian finansial yang dialami oleh nasabah.

Berdasarkan data pada Tabel 1 dan visualisasi pada Gambar 1, terlihat adanya kesenjangan (*Gap*) yang nyata antara ekspektasi nasabah dengan realitas pelayanan di lapangan. Hal ini menegaskan bahwa penerapan *service excellence* dan efektivitas dalam menangani keluhan menjadi kunci utama bagi PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan dalam mempertahankan pangsa pasar di tingkat daerah. Odang & Mbani, (2026), menjelaskan kualitas layanan dan penanganan keluhan secara bersamaan berpengaruh sangat besar dalam membentuk loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan nasabah. Dimensi kualitas layanan seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik), secara teoretis dijelaskan oleh model SERVQUAL yang banyak digunakan dalam penelitian manajemen layanan sebagai variabel utama yang menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Anjelina, 2023; Odang, (2026), menyatakan *Service excellence* dan penanganan keluhan secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sebagai institusi yang bergerak dalam sektor jasa keuangan memiliki karakteristik layanan yang intensif interaksi langsung dengan nasabah, ketidakmampuan dalam menangani keluhan layanan dapat berdampak buruk pada reputasi jangka panjang. BPD Bali Cabang Tabanan dituntut untuk tidak hanya menyediakan produk jasa yang kompetitif, tetapi juga menerapkan *service excellence* dalam setiap titik kontak layanan kepada nasabah

Namun, masih sedikit penelitian yang secara spesifik menganalisis pengaruh kualitas *service excellence* dan penanganan keluhan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di satu institusi tertentu dalam konteks industri jasa keuangan di lokasi spesifik seperti yang diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi keterbatasan literatur dan memberikan bukti empiris mengenai seberapa besar pengaruh kualitas *service excellence* dan penanganan keluhan terhadap tingkat kepuasan nasabah secara parsial maupun simultan.

Berdasarkan pada paparan fenomena dan dasar teori yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas *Service Excellence* dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan”**.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Pembangunan Daerah Bali (BPD Bali) Kantor Cabang Tabanan karena dinilai relevan untuk mengkaji pengaruh *Service Excellence* dan *Handling Complaint* terhadap kepuasan nasabah. Industri perbankan merupakan sektor jasa yang bertumpu pada kepercayaan dan kualitas pelayanan sehingga kepuasan nasabah menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas (Kurniawan, 2024). Cabang Tabanan dipilih karena memiliki implementasi standar pelayanan yang konsisten, sistem penanganan keluhan yang terstruktur, serta mampu merepresentasikan kondisi pelayanan perbankan daerah (Haliza & Setiyarini, 2024; Triyono, 2022). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan metode survei untuk menganalisis hubungan antara variabel independen, yaitu

Service Excellence (X_1) dan Handling Complaint (X_2), terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah (Y) (Sugiyono, 2019; Hardani, 2020).

Populasi penelitian adalah seluruh nasabah aktif PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan yang pernah memperoleh pelayanan langsung, dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling sebanyak 100 responden yang memenuhi kriteria sebagai nasabah aktif, pernah melakukan transaksi dan menerima pelayanan, serta bersedia menjadi responden (Sugiyono, 2019; Triyono, 2022). Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dokumentasi. Variabel Service Excellence diukur menggunakan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, sedangkan Handling Complaint diukur melalui procedural justice, interactional justice, dan distributive justice. Kepuasan nasabah diukur berdasarkan kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan bank (Kotler & Keller, 2021; Sintia, 2024).

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan SPSS melalui uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas (Ghozali, 2021). Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi (R^2), serta uji perbedaan koefisien regresi metode sum dan diff untuk membandingkan besarnya pengaruh kedua variabel independen terhadap kepuasan nasabah (Keith, 2019). Selain itu, analisis unique variance dan shared variance digunakan untuk mengidentifikasi kontribusi unik maupun kontribusi bersama setiap variabel independen dalam menjelaskan variasi kepuasan nasabah sehingga hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas pelayanan PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan (Field & Doorn, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran umum mengenai identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Penyajian karakteristik responden bertujuan untuk memberikan informasi mengenai latar belakang responden sehingga dapat membantu dalam memahami hasil penelitian. Penelitian ini melibatkan 100 responden, yaitu nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan yang memenuhi kriteria penelitian. Karakteristik responden disajikan berdasarkan beberapa aspek, seperti jenis kelamin, usia, status sebagai nasabah, dan lama menjadi nasabah. Diuraikan sebagai berikut:

a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin			
No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Laki - Laki	41	41%
2	Perempuan	59	59%
Total		100	100%

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 41 orang dengan persentase sebesar 41%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 59 orang

dengan persentase sebesar 59%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah perempuan lebih dominan dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan, penanganan keluhan, dan kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan. Meskipun demikian, jumlah responden laki-laki dan perempuan tetap menunjukkan bahwa penelitian ini memperoleh tanggapan dari kedua kelompok nasabah.

b. Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia			
No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	17 - 25 Tahun	65	65%
2	26 - 35 Tahun	20	20%
3	36 - 45 Tahun	11	11%
4	46 - 55 Tahun	3	3%
5	56 - 65 Tahun	1	1%
Total		100	100%

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa responden yang berusia 17–25 tahun berjumlah 65 orang (65%), responden berusia 26–35 tahun berjumlah 20 orang (20%), responden berusia 36–45 tahun berjumlah 11 orang (11%), responden berusia 46–55 tahun berjumlah 3 orang (3%), dan responden berusia 56–65 tahun berjumlah 1 orang (1%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 17–25 tahun. Sementara itu, kelompok usia 56–65 tahun merupakan kelompok dengan jumlah responden paling sedikit. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh nasabah yang berada pada usia produktif, sehingga responden yang berpartisipasi dalam penelitian cenderung berasal dari kelompok usia yang aktif dalam memanfaatkan layanan perbankan.

c. Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4. Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah			
No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	< 1 Tahun	23	23%
2	>1-3 Tahun	54	54%
3	>3 tahun	23	23%
Total		100	100%

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa responden yang telah menjadi nasabah selama kurang dari 1 tahun berjumlah 23 orang (23%), responden yang telah menjadi nasabah selama lebih dari 1 hingga 3 tahun berjumlah 54 orang (54%), dan responden yang telah menjadi nasabah selama lebih dari 3 tahun berjumlah 23 orang (23%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini telah menjadi nasabah selama lebih dari 1 hingga 3 tahun dengan persentase sebesar 54%, sedangkan responden yang menjadi nasabah kurang dari 1 tahun dan lebih dari 3 tahun memiliki persentase yang sama, yaitu masing-masing 23%.

Deskripsi Variabel penelitian

a. Deskripsi Variabel *Service Excellence*

Variabel *Service Excellence* (X1) dalam penelitian ini diukur melalui 5 indikator dan 11 pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan, sikap karyawan, keamanan transaksi, serta kenyamanan fasilitas yang diberikan oleh BPD Bali Cabang Tabanan. Hasil analisis deskriptif variabel *Service Excellence* (X1) dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil Analisis Deskriptif Variabel X1

Indikator	Item	Rata-rata	Kategori
X1.1	Karyawan bank memberikan pelayanan transaksi dengan cepat dan tepat waktu.	4,06	Baik
X1.2	Layanan perbankan (mesin ATM) jarang mengalami gangguan saat saya gunakan.	4,01	Baik
X1.3	Antrean di loket pelayanan dilayani dengan efisien.	4,02	Baik
X1.4	Petugas sigap dan cepat dalam merespon saat saya membutuhkan bantuan.	4,08	Baik
X1.5	Petugas bank konsisten menerapkan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).	4,04	Baik
X1.6	Karyawan memiliki pengetahuan produk yang luas sehingga saya merasa yakin bertransaksi di sini.	4,03	Baik
X1.7	Saya merasa aman dan percaya terhadap sistem perlindungan data pribadi serta simpanan di BPD Bali Cabang Tabanan.	3,99	Baik
X1.8	Karyawan memberikan pelayanan yang tulus dan tidak membedakan nasabah	4,00	Baik
X1.9	Petugas memahami kebutuhan saya dan memberikan solusi yang sesuai.	3,99	Baik
X1.10	Ruang tunggu di Bank BPD Bali Cabang Tabanan dilengkapi dengan fasilitas yang nyaman.	4,00	Baik
X1.11	Petugas bank berpenampilan rapi dan profesional.	4,09	Baik
Rata-rata		4,03	Baik

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 5, variabel *Service Excellence* (X1) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,03 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPD Bali Cabang Tabanan telah dinilai baik oleh responden. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator X1.11 sebesar 4,09, yang menunjukkan bahwa karyawan bank telah memberikan pelayanan dengan penampilan yang rapi dan profesional. Sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator X1.7 dan X1.9 sebesar 3,99, yang berkaitan dengan keamanan data nasabah dan pemahaman kebutuhan nasabah. Secara keseluruhan, *Service Excellence* pada BPD Bali Cabang Tabanan sudah berjalan dengan baik, namun tetap diperlukan evaluasi agar kualitas pelayanan dapat semakin efektif dan memenuhi harapan nasabah.

b. Deskripsi Variabel Penanganan Keluhan

Variabel Penanganan Keluhan (X2) pada penelitian ini diukur melalui 3 inikator dan 6 (enam) pernyataan yang berkaitan dengan proses penyelesaian keluhan, kemudahan akses pengaduan, sikap petugas, pemberian informasi, serta kesesuaian solusi yang diberikan oleh pihak bank. Hasil tanggapan responden mengenai variabel Penanganan Keluhan (X2) dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif Variabel X2

Indikator	Item	Rata-rata	Katagori
X2.1	Alur penyelesaian masalah diinformasikan secara transparan dan sistematis sejak laporan pertama dibuat.	3,92	Baik
X2.2	BPD Bali Cabang Tabanan menyediakan saluran pengaduan (Telepon/Tatap Muka) yang sangat praktis untuk diakses.	3,79	Baik
X2.3	Saya diperlakukan dengan ramah dan kesabaran meskipun dalam situasi komplain.	3,92	Baik
X2.4	Pihak bank memberikan penjelasan yang jujur, logis, dan terbuka mengenai penyebab terjadinya gangguan atau kegagalan layanan.	3,81	Baik
X2.5	Solusi yang diberikan pihak bank dapat menyelesaikan inti permasalahan saya.	3,89	Baik
X2.6	Hasil penyelesaian keluhan yang diberikan oleh pihak bank sesuai dengan harapan saya.	3,72	Baik
Rata-rata		3,84	Baik

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 6, variabel Penanganan Keluhan (X2) memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,84 dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai proses penanganan keluhan yang diberikan oleh BPD Bali Cabang Tabanan sudah berjalan dengan baik. Indikator dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada X2.1 dan X2.3 sebesar 3,92, yang menunjukkan bahwa nasabah merasa bank telah memberikan informasi penyelesaian masalah secara transparan serta memberikan pelayanan yang ramah dan sabar saat menangani keluhan. Sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada X2.6 sebesar 3,72, yaitu terkait kesesuaian hasil penyelesaian keluhan dengan harapan nasabah. Meskipun berada dalam kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa nasabah yang merasa penyelesaian keluhan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Maka tetap diperlukan evaluasi agar proses penyelesaian keluhan menjadi lebih efektif dan mampu memenuhi harapan nasabah secara optimal.

c. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

Variabel Kepuasan Nasabah (Y) dalam penelitian ini diukur melalui 3 indikator dan 6 (enam) pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan, kesesuaian pelayanan dengan harapan, kenyamanan, loyalitas, serta keinginan nasabah untuk merekomendasikan layanan BPD Bali Cabang Tabanan. Hasil tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Y

Indikator	Item	Rata-rata	Katagori
Y.1	Kualitas pelayanan di BPD Bali Cabang Tabanan secara konsisten telah memenuhi harapan saya.	4,28	Baik
Y.2	Kecepatan pelayanan yang diberikan bank sesuai dengan ekspektasi saya sebagai nasabah.	4,03	Baik
Y.3	Saya akan tetap setia menggunakan layanan BPD Bali Cabang Tabanan di masa depan.	4,17	Baik
Y.4	Saya merasa nyaman dan tidak ragu untuk selalu kembali bertransaksi di BPD Bali Cabang Tabanan .	4,07	Baik
Y.5	Saya akan secara aktif mengajak orang-orang terdekat saya untuk membuka rekening dan menggunakan jasa di BPD Bali Cabang Tabanan.	4,16	Baik
Y.6	Saya dengan senang hati memberitahukan keunggulan dan kualitas layanan BPD Bali Cabang Tabanan kepada kolega,	4,18	Baik

	keluarga, atau teman.		
	Rata-rata	4,15	Baik

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2026

Berdasarkan Tabel 7, variabel Kepuasan Nasabah (Y) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,15 dengan kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPD Bali Cabang Tabanan. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator Y.1 sebesar 4,28, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan nasabah. Sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator Y.2 sebesar 4,03, terkait kecepatan pelayanan yang diberikan bank. Secara keseluruhan, kepuasan nasabah terhadap layanan BPD Bali Cabang Tabanan sudah berjalan dengan baik, namun tetap perlu ditingkatkan agar pelayanan semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah.

Hasil Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang digunakan. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%. Apabila nilai r hitung $>$ r tabel, maka item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data. Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap instrumen penelitian yang terdiri dari variabel *Service Excellence* (X1), Penanganan Keluhan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y), diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Service Excellence</i> (X1)	X1.1	0,713	0,1654	Valid
	X1.2	0,725	0,1654	Valid
	X1.3	0,760	0,1654	Valid
	X1.4	0,678	0,1654	Valid
	X1.5	0,734	0,1654	Valid
	X1.6	0,797	0,1654	Valid
	X1.7	0,810	0,1654	Valid
	X1.8	0,755	0,1654	Valid
	X1.9	0,724	0,1654	Valid
	X1.10	0,717	0,1654	Valid
	X1.11	0,774	0,1654	Valid
Penanganan Keluhan (X2)	X2.1	0,812	0,1654	Valid
	X2.2	0,754	0,1654	Valid
	X2.3	0,634	0,1654	Valid
	X2.4	0,772	0,1654	Valid
	X2.5	0,763	0,1654	Valid
	X2.6	0,856	0,1654	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,624	0,1654	Valid
	Y.2	0,429	0,1654	Valid
	Y.3	0,670	0,1654	Valid
	Y.4	0,660	0,1654	Valid
	Y.5	0,678	0,1654	Valid
	Y.6	0,634	0,1654	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,1654. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur indikator dari masing-masing variabel penelitian, sehingga instrumen penelitian dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang digunakan. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada variabel *Service Excellence* (X1), Penanganan Keluhan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y), diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Service Excellence</i> (X1)	0,919	Reliabel
Penanganan Keluhan (X2)	0,854	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,673	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel *Service Excellence* (X1) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,919, variabel Penanganan Keluhan (X2) sebesar 0,854, dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,673. Seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu pengujian dalam asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki nilai residual berdistribusi normal. Pada penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan dasar pengambilan keputusan yaitu apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $> 0,05$, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,53574815
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,066
	Negative	-,038
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test pada tabel 10, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari tingkat ketentuan yaitu 0,05 ($0,200 > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas atau dapat dikatakan data penelitian berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami gejala multikolinearitas. Pengujian ini dapat dilihat melalui nilai Tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 11 berikut.

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Service Excellence	,320	3,129
	Penanganan Keluhan	,320	3,129

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 11, diketahui bahwa variabel Kualitas *Service Excellence* (X1) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,320 dan nilai VIF sebesar 3,129. Selanjutnya, variabel Penanganan Keluhan (X2) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,320 dan nilai VIF sebesar 3,129. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 ($0,320 > 0,10$) dan nilai VIF lebih kecil dari 10 ($3,129 < 10$). sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan salah satu pengujian dalam asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga hasil analisis regresi dapat memberikan estimasi yang tepat. Pada penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser dengan melihat nilai signifikansi pada masing-masing variabel independen. Dasar pengambilan keputusan yaitu apabila nilai Sig. $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 12. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.	Beta		

			Error			
1	(Constant)	3,240	,701		4,621	,000
	Service Excellence	-,011	,026	-,072	-,418	,677
	Penanganan Keluhan	-,068	,051	-,228	-1,327	,188

a. Dependent Variable: ABS RES

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 12, diketahui bahwa variabel Kualitas *Service Excellence* (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,677, sedangkan variabel Penanganan Keluhan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,188. Kedua variabel tersebut memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,677 > 0,05$ dan $0,188 > 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan telah memenuhi asumsi klasik, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 13. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,881	1,154		7,696	,000
	Service Excellence	,175	,043	,420	4,062	,000
	Penanganan Keluhan	,358	,085	,437	4,227	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel 13, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 8,881 + 0,175X_1 + 0,358X_2$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 8,881 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas *Service Excellence* (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 8,881.

Nilai koefisien regresi Kualitas *Service Excellence* (X1) sebesar 0,175 menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada Kualitas *Service Excellence* sebesar satu satuan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,175 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Nilai koefisien regresi Penanganan Keluhan (X2) sebesar 0,358 menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada Penanganan Keluhan sebesar satu satuan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,358 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa kedua variabel independen memiliki arah pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah. Variabel Penanganan Keluhan (X2) memiliki nilai koefisien regresi lebih besar dibandingkan Kualitas *Service Excellence* (X1), sehingga Penanganan Keluhan memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap peningkatan Kepuasan Nasabah.

Hasil Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini yaitu apabila:

Nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen sehingga hipotesis diterima. Sebaliknya,

Apabila nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen sehingga hipotesis ditolak.

Tabel 14. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,881	1,154		7,696	,000
	Service Excellence	,175	,043	,420	4,062	,000
	Penanganan Keluhan	,358	,085	,437	4,227	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026

- Hipotesis 1 (H1): H1 menyatakan bahwa Kualitas *Service Excellence* (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan hasil uji t, variabel Kualitas *Service Excellence* (X1) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dengan nilai t hitung sebesar 4,062. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas *Service Excellence* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Dengan demikian, H1 diterima, yang berarti semakin baik kualitas *service excellence* yang diberikan kepada nasabah, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan nasabah.
- Hipotesis 2 (H2): H2 menyatakan bahwa Penanganan Keluhan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan hasil uji t, variabel Penanganan Keluhan (X2) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dengan nilai t hitung sebesar 4,227. Hal ini menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Dengan demikian, H2 diterima, yang berarti semakin baik penanganan keluhan yang diberikan, maka semakin meningkat kepuasan nasabah.

Berdasarkan nilai koefisien regresi (B) pada hasil uji parsial, diketahui bahwa nilai B variabel Penanganan Keluhan (X2) lebih besar dibandingkan dengan nilai B variabel Kualitas *Service Excellence* (X1). Hal ini menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan (X2) memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Nilai B pada X2 yang lebih besar sekitar dua kali dibandingkan X1 mengindikasikan bahwa peningkatan pada aspek penanganan keluhan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap peningkatan kepuasan nasabah dibandingkan dengan peningkatan kualitas *service excellence*.

b. Uji Perbedaan Koefisien Regresi (Sum dan Diff)

Uji perbedaan koefisien regresi dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan besarnya pengaruh *Service Excellence* dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 15 berikut:

Tabel 15. Hasil Uji Perbedaan Koefisien Regresi (Sum dan Diff)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,890	,155		160,425	,000
	diff	-,023	,263	-,005	-,087	,931
	sum	1,143	,082	,818	14,007	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peanggan

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 15, hasil uji perbedaan koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel diff memiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,023, nilai t sebesar -0,087, dan nilai signifikansi sebesar 0,931. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0,931 > 0,05$), sehingga menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara besarnya pengaruh *Service Excellence* dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian, kedua variabel independen memiliki kekuatan pengaruh yang relatif setara dalam memengaruhi kepuasan nasabah.

Sementara itu, variabel sum memperoleh nilai koefisien regresi sebesar 1,143, nilai Beta sebesar 0,818, nilai t sebesar 14,007, dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga menunjukkan bahwa secara bersama-sama *Service Excellence* dan Penanganan Keluhan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil ini memperkuat temuan pada analisis regresi linear berganda bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan efektivitas penanganan keluhan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun *Service Excellence* dan Penanganan Keluhan sama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam besarnya pengaruh kedua variabel tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki peranan yang sama penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Oleh karena itu, PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas *Service Excellence* serta mengoptimalkan proses Complaint Handling secara seimbang agar kepuasan nasabah dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan.

c. Uji f (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel Kualitas *Service Excellence* (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 16 berikut.

Tabel 16. Hasil Uji f (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	472,296	2	236,148	98,103	,000 ^b
	Residual	233,494	97	2,407		
	Total	705,790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Service Excellence

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 16, diperoleh nilai F hitung sebesar 98,103 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang digunakan, yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$). Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas *Service Excellence* (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada BPD Bali Cabang Tabanan. Dengan demikian, kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan tingkat Kepuasan Nasabah. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas *Service Excellence* dan Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dinyatakan diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel Kualitas *Service Excellence* (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) dalam menjelaskan variasi Kepuasan Nasabah (Y). Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 17 berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,818 ^a	,669	,662	1,55150
a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Service Excellence				

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 17, diperoleh nilai R Square (R²) sebesar 0,669 atau 66,9%. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas *Service Excellence* (X1) dan Penanganan Keluhan (X2) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi atau perubahan pada Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 66,9%. Sementara itu, sebesar 33,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Kualitas *Service Excellence* dan Penanganan Keluhan memiliki kontribusi yang cukup kuat dalam memengaruhi Kepuasan Nasabah pada BPD Bali Cabang Tabanan.

Analisis Unique Variance dan Shared Variance

Analisis unique variance dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen setelah pengaruh variabel independen lainnya dikendalikan. Nilai unique variance diperoleh dari kuadrat nilai Part (Semi-partial Correlation) yang terdapat pada table 18 *Coefficients*. Sementara itu, shared variance merupakan bagian variasi variabel dependen yang dijelaskan secara bersama-sama oleh seluruh variabel independen dalam model regresi. Nilai shared variance dihitung dengan mengurangi nilai koefisien determinasi (R²) dengan total unique variance masing-masing variabel independen.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh nilai *Part Correlation* Pada masing-masing *variable* yaitu:

Tabel 28. Hasil Nilai Part Correlation

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std.	Beta			Zero-	Partial	Part

		Error				order		
	(Constant)	8,881	1,154		7,696	,000		
1	Service Excellence	,175	,043	,420	4,062	,000	,780	,381
	Penanganan Keluhan	,358	,085	,437	4,227	,000	,783	,394

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, 2026

Berdasarkan tabel 18 diketahui bahwa nilai part correlation variabel *service excellence* sebesar 0,237, sedangkan nilai variabel penanganan keluhan sebesar 0,247. Kemudian nilai tersebut dikuadratkan untum memperoleh besar unice variance dari masing-masing variabel independen.

a. Perhitungan unique variance dan shared variance

Tabel 19. Perhitungan unique variance dan shared variance

Variabel	Part Correlation	Perhitungan	Kontribusi
<i>Service Excellence</i> (X1)	0,237	$(0,237)^2$	5,62%
Penanganan Keluhan (X2)	0,247	$(0,247)^2$	6,10%
Total Unique Variance			11,72%
Koefisien Determinasi (R^2)			66,90%
Shared Variance		66,90%-5,62%-6,10%	55,18%

Sumber: Hasil perhitungan peneliti berdasarkan output SPSS (2026)

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 19, diketahui bahwa variabel *Service Excellence* (X1) memiliki unique variance sebesar 5,62%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setelah pengaruh variabel Penanganan Keluhan (X2) dikendalikan, *Service Excellence* secara mandiri mampu menjelaskan sebesar 5,62% variasi Kepuasan Nasabah (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPD Bali Cabang Tabanan tetap memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah, meskipun kontribusinya tidak terlalu besar apabila dilihat secara individual. Sedangkan, variabel Penanganan Keluhan (X2) memiliki unique variance sebesar 6,10%. Hasil ini menunjukkan bahwa setelah pengaruh *Service Excellence* (X1) dikendalikan, Penanganan Keluhan secara mandiri mampu menjelaskan sebesar 6,10% variasi Kepuasan Nasabah (Y). Dengan demikian, penanganan keluhan memberikan kontribusi individual yang sedikit lebih besar dibandingkan *Service Excellence* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Selain itu, diperoleh shared variance sebesar 55,18%, yang menunjukkan bahwa 55,18% variasi Kepuasan Nasabah dijelaskan secara bersama-sama oleh *Service Excellence* dan Penanganan Keluhan. Hal ini berarti sebagian besar variasi Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh kombinasi kedua variabel tersebut, bukan hanya oleh masing-masing variabel secara terpisah. Hasil tersebut juga sejalan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 66,90%, yang menunjukkan bahwa *Service Excellence* dan Penanganan Keluhan secara bersama-sama mampu menjelaskan 66,90% variasi Kepuasan Nasabah, sedangkan 33,10% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas *Service Excellence* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas *Service Excellence* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). hal ini dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,175 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. dengan demikian hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa Kualitas *Service Excellence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dapat diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan, maka tingkat kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Kualitas pelayanan yang dimaksud meliputi keandalan dalam memberikan layanan, ketanggapan karyawan dalam membantu nasabah, jaminan keamanan transaksi, empati kepada nasabah, serta kondisi fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan pelayanan. Indikator-indikator tersebut merupakan bagian dari dimensi SERVQUAL yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini mendukung Grand Theory, yaitu *Expectation Confirmation Theory* (Oliver, 1980), yang menjelaskan bahwa kepuasan nasabah terjadi ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori *Service Excellence* yang dikemukakan oleh Haliza & Setiyarini, (2024) , yang menyatakan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional akan memberikan pengalaman positif sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Haliza & Setiyarini, (2024), yang menyatakan bahwa *service excellence* merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional akan memberikan pengalaman positif sehingga nasabah merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi. Selain itu, penelitian ini juga mendukung temuan Kurniawan, (2024), yang menyatakan bahwa *service excellence* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada sektor perbankan.

Berdasarkan kondisi di lapangan, mayoritas responden memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPD Bali Cabang Tabanan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya bank dalam menerapkan pelayanan prima telah mampu menciptakan kepuasan bagi nasabah. Oleh karena itu, pihak bank perlu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan nasabah tetap terjaga dan mampu meningkatkan loyalitas nasabah di masa mendatang.

Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Penanganan Keluhan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,358 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dapat diterima.

Nilai koefisien regresi Penanganan Keluhan lebih besar dibandingkan koefisien *Service Excellence* ($0,358 > 0,175$). Hal ini menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap Kepuasan Nasabah. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan bank dalam menangani masalah dan keluhan nasabah secara cepat, adil, dan tepat sangat menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung Grand Theory, yaitu *Expectation Confirmation Theory* Oliver, (1980), yang digunakan pada penelitian Araujo & Artaninggrum, (2025), yang menjelaskan bahwa kepuasan nasabah akan tercapai apabila penyelesaian atas permasalahan yang dialami sesuai atau melebihi harapan nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan *Complaint Handling Theory* yang menyatakan bahwa penanganan keluhan yang dilakukan secara cepat, adil, transparan, dan memberikan solusi yang tepat dapat memulihkan kepercayaan serta meningkatkan kepuasan pelanggan setelah terjadinya kegagalan layanan.

Dalam industri perbankan, keluhan nasabah merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Oleh karena itu, keberhasilan bank dalam memberikan solusi yang memuaskan akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Penanganan keluhan yang baik meliputi kemudahan prosedur penyampaian keluhan, sikap empati dan kesopanan karyawan, serta keadilan solusi yang diberikan kepada nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Triyono, (2022), yang menyatakan bahwa penanganan keluhan yang efektif mampu meningkatkan kembali kepuasan nasabah setelah terjadinya kegagalan layanan. Penelitian ini juga sejalan dengan temuan Nasrulloh & Saputri, (2025), yang menyatakan bahwa complaint handling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, BPD Bali Cabang Tabanan perlu terus meningkatkan efektivitas sistem penanganan keluhan agar setiap permasalahan nasabah dapat diselesaikan secara cepat, transparan, dan memuaskan. Langkah tersebut akan membantu meningkatkan kepuasan serta mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Pengaruh Kualitas *Service Excellence* dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa Kualitas *Service Excellence* dan Penanganan Keluhan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 98,103 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima.

Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,669 atau 66,9%. Hal ini berarti bahwa variabel Kualitas *Service Excellence* dan Penanganan Keluhan mampu menjelaskan variasi Kepuasan Nasabah sebesar 66,9%, sedangkan sisanya sebesar 33,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas produk perbankan, citra perusahaan, kepercayaan nasabah, kemudahan teknologi digital, maupun faktor lainnya. Selain nilai koefisien determinasi (R^2), penelitian ini juga menghitung unique variance dan shared variance untuk mengetahui besarnya kontribusi masing-masing variabel independen terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa Kualitas *Service Excellence* memiliki unique variance sebesar 5,62%, sedangkan Penanganan Keluhan sebesar 6,10%. Hal ini menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan memberikan kontribusi individual yang sedikit lebih besar terhadap Kepuasan Nasabah. Sementara itu, shared variance sebesar 55,18% menunjukkan bahwa sebagian besar variasi Kepuasan Nasabah dijelaskan secara bersama-sama oleh kedua variabel tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi tidak hanya oleh masing-masing variabel secara individual, tetapi juga oleh kombinasi keduanya.

Hasil penelitian ini mendukung *Expectation Confirmation Theory* yang dikemukakan oleh Oliver (1980), yang menjelaskan bahwa kepuasan nasabah tercapai ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan nasabah. Selain itu, temuan ini juga mendukung *Customer Satisfaction Theory*, yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan selama menerima

pelayanan dan penyelesaian keluhan. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas dan penanganan keluhan yang efektif akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Odang & Mbani, (2026), yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan perlu menjaga keseimbangan antara peningkatan kualitas pelayanan dan efektivitas penanganan keluhan sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas *Service Excellence* dan Penanganan Keluhan merupakan faktor penting yang menentukan tingkat Kepuasan Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan. Oleh sebab itu, peningkatan kompetensi karyawan, percepatan pelayanan, penguatan sistem penanganan keluhan, serta peningkatan kualitas interaksi dengan nasabah perlu terus dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah di masa mendatang.

KESIMPULAN

1. Service Excellence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan service excellence, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.
2. Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan. Penanganan keluhan yang cepat, tepat, dan sesuai harapan nasabah mampu meningkatkan kepuasan serta memperkuat kepercayaan nasabah terhadap bank.
3. Service Excellence dan Penanganan Keluhan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang didukung oleh penanganan keluhan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara optimal.
4. Berdasarkan karakteristik responden, penelitian didominasi oleh nasabah perempuan berusia 17–25 tahun yang telah menjadi nasabah selama 1–3 tahun, sehingga dinilai mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap variabel penelitian.
5. Berdasarkan hasil statistik deskriptif, persepsi responden terhadap Service Excellence dan Penanganan Keluhan berada pada kategori cukup baik hingga baik, meskipun aspek ketanggapan pelayanan dan penyelesaian keluhan masih perlu ditingkatkan.
6. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dan unique variance, Penanganan Keluhan (X2) merupakan variabel yang memberikan kontribusi lebih besar terhadap Kepuasan Nasabah dibandingkan Service Excellence (X1). Hal ini ditunjukkan oleh nilai unique variance Penanganan Keluhan sebesar 6,10%, sedangkan Service Excellence sebesar 5,62%.
7. Secara keseluruhan, peningkatan kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Tabanan dapat dicapai melalui peningkatan kualitas Service Excellence dan efektivitas Penanganan Keluhan, dengan prioritas pada peningkatan kualitas penanganan keluhan karena memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap kepuasan nasabah..

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, K. &. (2024). Buku Ajar: Pelayanan Prima di Era Digital.
- Anjelina, J. D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1430-1437. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/8477>
- Araujo, & Artaningrum. (2025). Audit Trail and Transparency in Hotel E-Procurement Systems. *Journal of Hospitality Accounting and Internal Control*. <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/sintesa/issue/view/213>
- Artanti, F. H., Suhud, U., & Berutu, M. B. (2026). *Ekopedia : Jurnal Ilmiah Ekonomi*. 2(1), 2809–2835. <https://indojurnal.com/index.php/ekopedia/issue/view/33>
- Field, A., & Doorn, J. V. A. N. (2025). DISCOVERING STATISTICS.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://www.scribd.com/document/785893656/Ghozali-2021>
- Haliza, N. &. (2024). Pengaruh Service Excellent, Service Quality, dan Service Performance Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Kecamatan Kota Sumenep. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen*, 523-533. [Garuda - Garba Rujukan Digital](#)
- Hardani, H. A. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu. https://www.researchgate.net/publication/340021548_Buku_Metode_Penelitian_Kualitatif_Kuantitatif
- Hussin, N. L. (2023). Service Quality and Customer Satisfaction at Self-Service Laundries: SERVQUAL Model. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(1). <https://ejournal.unimel.edu.my/index.php/JBI/article/view/1281>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). Regresi Linier Sederhana dan Berganda. In M. Pradana (Ed.), *Analisis Regresi & Analisis Jalur untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS 29.0 & SMART-PLS 4.0* (pp. 60–116). Eureka Media Aksara. <https://www.studocu.id/id/document/universitas-swadaya-gunung-jati/economics/regresi-linier-sederhanadan-berganda/115393430>
- Kotler, P. &. (2021). *Marketing Management*. Pearson Education. <https://www.pearson.com/en-us/pearsonplus/p/9780137344161>
- Kurniawan, A. &. (2024). Pengaruh Service Excellence, Service Quality, dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12-20. <https://konsentrasi.upstegal.ac.id/index.php/Konsentrasi/article/view/66>
- Mansour, M. A. (2023). Reflections on innovation, excellence and service in clinical vascular surgery. *Journal of Vascular Surgery*, 78(2), 309-315. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39826940/>
- Maulyan, F. F. (2022). Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *Jurnal Sains Manajemen*, 1-10. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsm/article/view/660>
- Nasrulloh, & Saputri, N. D. (2025). The Impact of Islamic Service Quality, Complaint Handling, and Margins on Customer Satisfaction in Islamic Financial Institutions. *Az-Zarqa': Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 16(1), 115–136. <https://doi.org/10.14421/zdfxh932>
- Nurcahyo, A. &. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang). *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(4), 1421-1433.
- Nurimansjah, d. (n.d.). Service Excellent untuk Meningkatkan Pelayanan yang Berorientasi Responsif bagi Karyawan Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo. (2023) *Tongkonan: Jurnal Pengabdian*, 173-180. <https://doi.org/10.47178/735b0t48>
- Odang, L. M. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Intervening pada Nasabah Bank NTT Cabang Maumere. *Projemen UNIPA*, 59-74. <https://ejournal-nipamof.id/index.php/Projemen/article/view/1206>

- Prasetyo, B. &. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
<https://www.rajagrafindo.co.id/produk/metode-penelitian-kuantitatif-bambang-prasetyo/>
- Purnama, I. W. (Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (JPSDa)). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Pembiayaan Bermasalah di BMT Artha Abadi. *Projemen UNIPA*, 5(1), 1-13. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v5i1.3347>
- Putri, S. Z. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *e-Jurnal Riset Manajemen*, 10(14). [Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening \(Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service\) | Putri | E-JRM : Elektronik Jurnal Riset Manajemen](https://ejournal.unsuda.ac.id/index.php/Maqashid/article/view/269)
- Roper, S. &. (2022). *Innovating into trouble: When innovation leads to customer complaints*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0048733322001160>
- Sintia, I. M. (2024). Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas. *I-Economics: A Research Journal on Islamic Economics*, 10(1), 42-57. <https://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/ieconomics/article/view/22165>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, E. (2021). COMPLAINTS HANDLING SATISFACTION MEDIATES BETWEEN COMPLAINTS HANDLING TO CUSTOMER LOYALTY FOR THE. 2(2), 86–96.
<https://ejournal.jic.ac.id/ideb/article/view/69>
- Triyono, J. &. (2022). engaruh Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Permata Kantor Cabang Tebet Supomo Jakarta. *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi MH Thamrin*, 3(2), 2189. <https://doi.org/10.37012/ileka.v3i2.2189>
- timothy z. keith. (2019). *TESTING THE DIFFERENCE BETWEEN TWO*.
- Wahyunie, D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Branchless Banking (Studi Kasus Bank CIMB Niaga Kantor Cabang Pinangsia Tangerang). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(1).
<https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i1.16347>
- Zaini, A. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen "Warung Bek Mu 2" Banjaranyar Paciran Lamongan). 2(2), 47-54.
<https://ejournal.unsuda.ac.id/index.php/Maqashid/article/view/269>