

ABSTRAK

Dalam usaha mengatasi persaingan perbankan yang semakin ketat maka perbankan berupaya meningkatkan kepuasan nasabahnya terutama dalam penghimpunan dana. Suatu bank harus melakukan kegiatan pelayanan yang dapat membuat nasabahnya merasa puas baik dari segi pelayanan teller yang cepat dan teliti, pelayanan *Customer service* yang beretika ramah dan sopan santun sehingga memberikan kenyamanan bagi nasabah yang akan melakukan transaksi.

Pentingnya kualitas pelayanan *customer service tabungan* yang diberikan kepada nasabah tabungan Bank BRI Cabang Dumai dirasa sangat penting. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban yang diberikan responden pada masing-masing indikator pengaruh kualitas pelayanan *customer service* melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah tabungan Bank BRI Cabang Dumai, yaitu sebesar 4,35 diperoleh nilai rata-rata keseluruhan mengenai kualitas pelayanan *customer service* Bank BRI Cabang Dumai dirasakan sangat puas karena berada pada interval 4,20 – 5,00. Adapun nilai rata-rata tertinggi yang diperoleh adalah sebesar 4,51 yang menyatakan sangat puas terdapat pada pernyataan *Customer Service* dapat menjamin kerahasiaan transaksi. Sedangkan nilai rata-rata terendah diperoleh sebesar 4,09 yang terdapat pada pernyataan mengenai kecepatan *Customer Service* dalam menyelesaikan masalah. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan yang diberikan *customer service* dalam melayani nasabah merupakan faktor utama dan penting dalam kualitas pelayanan *customer service* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tanggapan pelanggan mengenai tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan *customer service* menyatakan sangat puas, terlihat dari perolehan nilai rata-rata keseluruhan mengenai kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Dumai, yaitu sebesar 4,08 yang berarti bahwa kepuasan nasabah baik, karena berada pada interval 3,40 – 4,19. Adapun nilai rata-rata tertinggi yang diperoleh adalah sebesar 4,51 yang terdapat pada pernyataan mengenai, jaminan kerahasiaan yang diberikan bank kepada nasabah, sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,67 terdapat pada pernyataan mengenai kecepatan *customer service* Bank BRI Cabang Dumai.

Bahwa kualitas pelayanan *customer service* yang dilaksanakan dengan baik akan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Dumai. Hubungan antara kualitas pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Dumai berdasarkan hasil perhitungan koefisiensi rank spearman sebesar 0,612, hal ini menunjukkan bahwa antara pelaksanaan program kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang sedang, karena berada pada interval 0,60-0,799, dengan demikian pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Dumai adalah cukup kuat. Serta diperoleh koefisien determinasi sebesar 37,5%, artinya kepuasan nasabah tabungan Bank BRI Cabang Dumai dipengaruhi sebesar 37,5% oleh kualitas pelayanan *customer service*, sisanya sebesar 62,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diukur. Dengan demikian hipotesis bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Bank BRI Cabang Dumai dapat diterima.