

**PENGARUH INTERAKSI PERSONAL, PEMECAHAN MASALAH DAN
KEBIJAKAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI UNIT
POLOKARTO**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi



NAMA : SRI REJEKI NOVITA SARI

NIM : 2022515336

PRODI : S1 MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DHARMA AUB
SURAKARTA**


2025

HALAMAN PERSETUJUAN

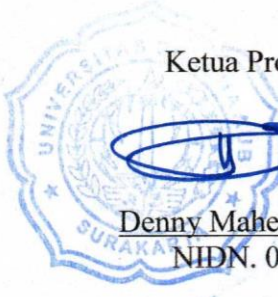
NAMA : Sri Rejeki Novita Sari
NIM : 2022515336
JUR/PROGDI : S1 Manajemen
JUDUL : Pengaruh Interaksi Personal, Pemecahan Masalah Dan Kebijakan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Unit Polokarto

PEMBIMBING : Ambar Wariati, S.H., M.M., M.H.

Ketua Program Studi




Denny Mahendra, S.E, M.M
NIDN. 0606077904



Surakarta, 22 Februari 2025

Pembimbing



Ambar Wariati, S.H., M.M., M.H.
NIDN. 0604016701

PENGARUH INTERAKSI PERSONAL, PEMECAHAN MASALAH DAN KEBIJAKAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI UNIT POLOKARTO

A. Latar Belakang

Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) adalah salah satu bank milik negara (BUMN) terbesar dan tertua di Indonesia, yang didirikan pada tahun 1895. BRI fokus pada pemberdayaan sektor mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia dan dikenal sebagai bank yang menyediakan layanan keuangan untuk masyarakat luas, terutama di wilayah pedesaan. Ini menjadikan BRI sebagai salah satu bank terdepan dalam inklusi keuangan di Indonesia, dengan jaringan yang sangat luas di seluruh penjuru negeri, termasuk di area terpencil (BRI, 2024a).

BRI terus berinovasi untuk mempertahankan posisinya sebagai bank terdepan dalam mendukung sektor UMKM dan menjadi bank yang inklusif serta adaptif terhadap perubahan zaman, baik dalam pelayanan digital maupun jaringan tradisionalnya (BRI, 2024b).

Bank BRI menerapkan berbagai strategi untuk memperoleh dan mempertahankan kepuasan nasabah, terutama dengan fokus pada pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia, baik di perkotaan maupun pedesaan (Ardhi, 2013). BRI menyediakan pinjaman mikro dan Kredit Usaha Rakyat untuk membantu UMKM dalam mengembangkan usaha mereka. Dengan akses kredit yang mudah dan bunga yang bersaing, BRI

membantu para pengusaha kecil yang tidak memiliki akses perbankan konvensional (Utoyo, 2020).

Kepuasan nasabah merupakan perasaan atau penilaian positif yang dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan produk atau layanan dari sebuah perusahaan. Kepuasan ini menjadi ukuran seberapa baik perusahaan dalam memenuhi atau melampaui harapan nasabah (Astriyanti, 2023).

Tohari (2024) menjelaskan dalam konteks perbankan, seperti di Bank BRI, kepuasan nasabah mencerminkan keberhasilan bank dalam menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan, harapan, dan preferensi nasabah. Beberapa aspek penting dari kepuasan nasabah adalah:

a. Kualitas Layanan

Pelayanan yang responsif, ramah, dan cepat, serta kemampuan staf dalam membantu nasabah sangat memengaruhi kepuasan mereka.

b. Kesesuaian Produk dengan Kebutuhan Nasabah

Produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah meningkatkan tingkat kepuasan. Misalnya, ketersediaan layanan kredit mikro untuk UMKM di Bank BRI adalah contoh upaya memenuhi kebutuhan pasar.

c. Kemudahan Akses

Akses mudah ke layanan perbankan, baik melalui cabang fisik maupun digital seperti BRImo, berkontribusi besar pada kepuasan nasabah karena kenyamanan yang ditawarkan.

d. Keamanan dan Kepercayaan

Jaminan keamanan data dan dana nasabah serta transparansi dalam kebijakan bank (biaya, bunga, dan ketentuan lainnya) membangun kepercayaan yang penting bagi kepuasan.

e. Efektivitas Penyelesaian Keluhan

Prosedur yang cepat dan solusi memuaskan terhadap keluhan meningkatkan kepercayaan nasabah dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan nasabah menjadi indikator utama keberhasilan perusahaan dalam menyediakan layanan yang bermakna dan bernilai. Dengan menjaga kepuasan nasabah, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas, membangun citra positif, serta menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan (A. Wangsawidjaja Z., 2020).

BRI memastikan transparansi dalam biaya layanan dan suku bunga, yang membantu membangun kepercayaan nasabah. Nasabah diberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai produk, biaya administrasi, dan ketentuan-ketentuannya. BRI memiliki prosedur yang efektif dalam menangani keluhan nasabah. Penyelesaian masalah yang cepat dan solusi yang memuaskan membantu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan BRI.

Interaksi personal memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah, terutama karena hubungan yang baik antara staf dan nasabah dapat

meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan loyalitas nasabah (Rahmi, 2021). Interaksi personal yang baik merupakan kunci dalam menciptakan hubungan positif antara perusahaan dan nasabah, sehingga memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas. Penelitian yang dilakukan oleh Rusmawati & Ristyanadi (2018) dan Faizah (2021) menjelaskan bahwa interaksi personal memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah saat melakukan transaksi di Bank.

Terdapat beberapa problem mengenai pelayanan Bank BRI wilayah Sukoharjo tahun 2019 yaitu bahwa sejumlah nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sukoharjo, Kabupaten Sukoharjo mengeluhkan pelayanan Bank milik pemerintah tersebut yang dinilai lamban dan membosankan nasabah, terutama di bagian teller. Salah satu nasabah Bank BRI, Fatimah (55) mengungkapkan leletnya pelayanan BRI dibuktikan dengan lambatnya para teller bahkan pada pada jam 14.00 WIB siang teller ditutup (Bintang Pos, 2019).

Saat di konfirmasi, terkait buruknya pelayanan BRI Pembantu Sukoharjo mengatakan, seharusnya tetap dilayani oleh teller karena Nasabah Bank BRI itu sudah ada di dalam Kantor BRI Pembantu Sukoharjo sebelum Jam 14.00 WIB. Karena terakhir itu selama bulan Ramadhan ini pelayanan terakhir jam 14.15 wib (Bintang Pos, 2019b).

Kebijakan yang dirancang dengan baik dan berpusat pada nasabah, perusahaan dapat menciptakan pengalaman yang positif, meningkatkan

kepercayaan, dan membangun loyalitas, yang pada akhirnya berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Destauli (2021) dan Solekah (2022) menjelaskan bahwa kebijakan pada bank memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah saat melakukan transaksi di Bank.

Kasus yang lain menjelaskan bahwa PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Sukoharjo, dan Kejaksaan Negeri (Kejari) Sukoharjo tandatangani kerja sama penanganan hukum bidang perdata dan tata usaha negara di kantor Bank BRI setempat. Kerja sama ini bertujuan untuk mempermudah BRI mengatasi kredit macet yang dialami nasabah (Kawul, 2024a).

Pimpinan Cabang PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Sukoharjo Anggit Rumpoko mengungkapkan, BRI merupakan BUMN di bidang perbankan. Mempunyai fungsi sebagai lembaga untuk menghimpun dana dari masyarakat, kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang ingin memulai atau memiliki usaha produktif. Tujuannya untuk mengerjakan produk perekonomian (Kawul, 2024b).

Pemecahan masalah yang efektif memiliki dampak besar terhadap kepuasan nasabah. Ketika perusahaan mampu menangani masalah dengan cepat dan efisien, nasabah merasa dihargai dan diutamakan, yang memperkuat hubungan positif mereka dengan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Mujizatullah (2018) dan Rahman (2017) menjelaskan bahwa pemecahan

masalah oleh bank memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah saat melakukan transaksi di Bank.

Penelitian oleh Wikaningrum (2011) menjelaskan praktik kebijakan manajemen SDM bagi sebagian besar responden bank syariah kurang optimal. Hal ini termasuk alokasi waktu pelatihan dan frekuensi pelaksanaan, kejelasan dasar untuk pengaturan promosi, jenis dan jumlah kompensasi yang kurang kompetitif bila dibandingkan dengan jenis pekerjaan yang sama di bank lain, serta penilaian kinerja yang kurang berorientasi pada pengembangan karyawan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka peneliti akan melakukan analisis terkait dengan kepuasan nasabah yang terdiri dari interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan. Peneliti memilih judul skripsi yaitu **“Pengaruh Interaksi Personal, Pemecahan Masalah dan Kebijakan terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Unit Polokarto”**.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka peneliti akan melakukan analisis terkait dengan kepuasan nasabah dengan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah pendekatan interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Polokarto?

- b. Apakah pemecahan masalah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Polokarto?
- c. Apakah kebijakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Polokarto?

2. Batasan Masalah

Dalam penelitian yang membahas kepuasan nasabah Bank BRI dengan fokus pada aspek pendekatan interpersonal, pemecahan masalah, dan kebijakan, beberapa batasan masalah yang perlu diperhatikan adalah:

- a. Batasan penelitian mencakup faktor-faktor spesifik yang memengaruhi kualitas interaksi antara staf Bank BRI dan nasabah. Penelitian mungkin dibatasi pada aspek-aspek tertentu dari pendekatan interpersonal, seperti komunikasi, empati, dan responsivitas, tanpa mengeksplorasi seluruh dimensi hubungan interpersonal secara mendalam.
- b. Batasan dalam pemecahan masalah bisa meliputi fokus pada jenis masalah tertentu yang dihadapi nasabah, misalnya masalah terkait layanan transaksi, pengajuan pinjaman, atau keluhan produk.
- c. Pada aspek kebijakan, penelitian ini bisa dibatasi pada kebijakan-kebijakan tertentu saja, seperti kebijakan biaya layanan, kebijakan pengaduan, atau kebijakan transparansi biaya dan suku bunga. Fokus bisa diletakkan pada bagaimana kebijakan-kebijakan tersebut dipahami dan dirasakan oleh nasabah tanpa membahas implementasi keseluruhan kebijakan secara komprehensif.

Batasan-batasan ini membantu memperjelas ruang lingkup dan konteks penelitian, sehingga hasil yang diperoleh lebih relevan dan terfokus dalam memahami kepuasan nasabah pada aspek pendekatan interpersonal, pemecahan masalah, dan kebijakan di Bank BRI.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mencakup beberapa hal yaitu:

- a. Untuk menganalisis dan menjelaskan pendekatan interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Polokarto.
- b. Untuk menganalisis dan menjelaskan pemecahan masalah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Polokarto
- c. Untuk menganalisis dan menjelaskan kebijakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Polokarto

2. Kegunaan Penelitian

a. Bagi peneliti

Memperluas pandangan atau wawasan mengenai pentingnya pengaruh interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan terhadap kepuasan nasabah di BRI Unit Polokarto.

b. Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna untuk penyempurnaan ilmu ekonomi.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan sumbangan pemikiran bagi berbagai pihak yang akan mengadakan kajian lebih luas dalam bahasan ini.

D. Landasan Teori

1. Teori Pemenuhan Kebutuhan

Teori pemenuhan kebutuhan adalah konsep yang menjelaskan bahwa setiap individu memiliki serangkaian kebutuhan yang perlu dipenuhi untuk mencapai kesejahteraan, motivasi, dan kepuasan hidup. Teori ini digunakan dalam berbagai bidang, seperti psikologi, manajemen, dan pemasaran, untuk memahami faktor-faktor yang mendorong tindakan atau keputusan individu (Fadli, 2024).

Selain teori Maslow, terdapat teori lain seperti Teori Kebutuhan McClelland, yang berfokus pada tiga kebutuhan utama dalam motivasi kerja, yaitu kebutuhan akan pencapaian, kebutuhan akan kekuasaan, dan kebutuhan akan afiliasi (Syarif, 2018).

Teori pemenuhan kebutuhan ini membantu memahami faktor-faktor yang mendorong individu dalam mengambil tindakan dan keputusan, baik di tempat kerja, dalam kehidupan pribadi, atau sebagai konsumen.

2. Tinjauan Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan atau perasaan positif yang dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan produk atau layanan yang disediakan oleh sebuah perusahaan, khususnya dalam konteks perbankan atau jasa keuangan (Setiawan, 2020). Kepuasan ini mencerminkan seberapa baik harapan dan kebutuhan nasabah terpenuhi oleh layanan yang diberikan.

Tohari (2024) menjelaskan bahwa kepuasan nasabah sangat penting karena dapat memengaruhi loyalitas, retensi nasabah, dan citra perusahaan. Nasabah yang merasa puas cenderung memiliki hubungan jangka panjang dengan perusahaan, menggunakan lebih banyak produk atau layanan, dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Kepuasan nasabah adalah indikator kunci dalam menilai kinerja perusahaan dalam hal pelayanan dan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas nasabah.

b. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah bank sering kali dikaitkan dengan berbagai faktor yang memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan. Berikut adalah beberapa faktor utama yang terkait dengan kepuasan nasabah bank menurut Tohari (2024):

1) Kualitas Layanan

Faktor ini mencakup fasilitas bank, seberapa konsisten dan dapat diandalkannya bank dalam memberikan layanan yang dijanjikan,

serta sejauh mana bank cepat dalam merespons permintaan, keluhan, atau masalah nasabah.

2) Kemudahan Akses dan Layanan

Perkembangan teknologi, nasabah menginginkan kemudahan dalam mengakses layanan melalui platform digital (seperti internet banking, mobile banking, dll.). Kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses layanan ini turut memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

3) Kecepatan Layanan

Nasabah cenderung puas jika mereka menerima layanan yang cepat dan efisien. Layanan yang lambat, terutama dalam waktu yang sensitif seperti transaksi atau pencairan dana, dapat menurunkan kepuasan.

4) Keterlibatan Karyawan

Interaksi langsung antara karyawan dan nasabah, seperti sikap ramah, komunikasi yang jelas, serta kemampuan karyawan untuk memberikan solusi yang tepat, sangat memengaruhi kepuasan nasabah.

5) Pengalaman Nasabah secara Keseluruhan

Pengalaman menyeluruh dari setiap interaksi nasabah dengan bank, mulai dari proses pendaftaran, penggunaan layanan, hingga

pemecahan masalah atau keluhan, berperan besar dalam kepuasan nasabah.

Faktor-faktor ini mencerminkan berbagai dimensi yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah bank. Pemahaman yang baik tentang faktor-faktor tersebut dapat membantu bank untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan pengalaman nasabah dan menjaga loyalitas.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah adalah tanda atau ukuran yang menunjukkan tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau layanan yang mereka terima dari suatu perusahaan (Qomariah, 2021). Indikator-indikator ini membantu perusahaan mengukur efektivitas pelayanan dan menemukan area yang perlu ditingkatkan.

Menurut Wardana (2023) berikut beberapa indikator umum kepuasan nasabah:

1) *Net Promoter Score* (NPS)

Mengukur kemungkinan nasabah merekomendasikan layanan atau produk kepada orang lain. NPS yang tinggi menunjukkan kepuasan dan loyalitas yang baik.

2) *Customer Satisfaction Score* (CSAT)

Indikator ini mengukur kepuasan langsung setelah interaksi layanan atau penggunaan produk, biasanya melalui survei dengan skala tertentu (misalnya, dari 1 hingga 5 atau 1 hingga 10).

3) Retention Rate (Tingkat Retensi)

Persentase nasabah yang tetap menggunakan produk atau layanan dalam jangka waktu tertentu. Tingkat retensi yang tinggi menunjukkan kepuasan nasabah yang baik.

4) Jumlah Keluhan dan Penyelesaian Masalah

Frekuensi keluhan nasabah serta seberapa cepat dan efektif keluhan diselesaikan oleh perusahaan. Semakin sedikit keluhan yang masuk atau semakin cepat penyelesaiannya, semakin tinggi kepuasan nasabah.

5) *Customer Effort Score* (CES)

Mengukur tingkat kemudahan yang dirasakan nasabah dalam mendapatkan layanan atau menyelesaikan masalah mereka. CES yang rendah menunjukkan layanan yang lebih efisien dan memuaskan.

6) Feedback Positif dari Nasabah

Umpan balik positif atau testimoni yang diberikan nasabah menunjukkan pengalaman yang baik, dan sering kali digunakan sebagai indikator kepuasan yang kuat.

Indikator-indikator ini membantu perusahaan memahami pengalaman nasabah dan menilai efektivitas pelayanan mereka, yang menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan loyalitas nasabah.

3. Pemecahan Masalah

Newell & Simon (1972) menjelaskan bahwa pemecahan masalah adalah proses yang melibatkan aktivitas kognitif individu untuk menemukan solusi dari situasi yang tidak memiliki solusi langsung atau memerlukan usaha untuk mencapainya.

Santrock (2007) menambahkan bahwa pemecahan masalah adalah proses mental yang kompleks di mana individu berusaha untuk menemukan cara baru atau lebih efektif dalam menyelesaikan tantangan yang dihadapi.

Berbagai definisi tersebut, pemecahan masalah dapat disimpulkan sebagai proses kognitif dan sistematis yang melibatkan identifikasi masalah, analisis, dan implementasi strategi untuk mencapai solusi yang diinginkan. Proses ini memerlukan keterampilan berpikir kritis, kreativitas, dan evaluasi logis.

Proses pemecahan masalah dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat menentukan keberhasilan atau kegagalannya. Berikut adalah faktor-faktor utama yang memengaruhi pemecahan masalah:

1) Faktor Individu

Tingkat kecerdasan, kreativitas, dan keterampilan berpikir logis individu memengaruhi cara mereka mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah.

2) Faktor Lingkungan

Ketersediaan informasi, alat, dan dukungan eksternal sangat penting untuk mencapai solusi.

3) Faktor Masalah Itu Sendiri

Masalah yang lebih kompleks memerlukan analisis lebih dalam dan sering kali membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan.

4) Faktor Strategi Pemecahan Masalah

Menggunakan langkah-langkah sistematis seperti metode Polya (memahami masalah, merencanakan solusi, melaksanakan, dan mengevaluasi).

5) Faktor Waktu

Tekanan untuk menyelesaikan masalah dalam waktu singkat dapat mengurangi efektivitas solusi.

Pemecahan masalah adalah proses multidimensional yang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Untuk mengatasi masalah secara efektif, individu perlu mengoptimalkan kemampuan

pribadi, memanfaatkan sumber daya lingkungan, dan memilih strategi yang tepat. Dengan memahami faktor-faktor ini, proses pemecahan masalah dapat dilakukan dengan lebih efisien dan berhasil.

4. Tinjauan Interaksi Personal

a. Pengertian Interaksi Personal

Interaksi personal adalah proses komunikasi atau hubungan timbal balik antara dua individu atau lebih yang melibatkan ekspresi perasaan, pemikiran, dan informasi secara langsung dan personal (Rahmi, 2021). Dalam interaksi ini, setiap individu saling berkomunikasi dengan tujuan untuk saling memahami, membangun hubungan, dan memenuhi kebutuhan sosial atau emosional mereka.

Interaksi personal sangat penting dalam kehidupan manusia karena dapat meningkatkan perasaan keterhubungan, membangun rasa percaya, dan mendukung perkembangan emosional serta sosial individu.

b. Indikator Interaksi Personal

Liliweri (2017) menjelaskan bahwa indikator interaksi personal adalah tanda atau aspek yang menunjukkan kualitas dan efektivitas

interaksi antara individu. Beberapa indikator umum dalam interaksi personal meliputi:

1) Keterbukaan dan Kejujuran

Individu merasa nyaman untuk berbicara secara jujur dan terbuka, menunjukkan rasa percaya dalam interaksi.

2) Empati

Kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan orang lain, yang menciptakan ikatan emosional lebih kuat.

3) Respon Positif

Adanya tanggapan atau feedback yang mendukung dan relevan, baik secara verbal maupun nonverbal, menunjukkan perhatian pada apa yang disampaikan oleh orang lain.

4) Komunikasi Nonverbal

Kontak mata, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh yang sesuai dan mendukung pesan yang disampaikan. Komunikasi nonverbal ini bisa menunjukkan perhatian dan ketertarikan yang tulus.

5) Keterlibatan Emosional

Terlibatnya emosi dalam interaksi yang mencerminkan perasaan tulus, misalnya rasa peduli, simpati, atau antusiasme.

Indikator-indikator ini menunjukkan bahwa interaksi personal yang sehat dan positif melibatkan saling pengertian, perhatian, dan keterbukaan, yang menciptakan hubungan lebih mendalam dan mendukung kesejahteraan emosional individu yang terlibat.

5. Tinjauan Pemecahan Masalah

a. Pengertian Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah adalah proses berpikir dan bertindak untuk menemukan solusi terhadap suatu kendala, tantangan, atau situasi yang dihadapi. Dalam proses ini, seseorang atau kelompok akan mengidentifikasi masalah, menganalisis penyebabnya, mengevaluasi berbagai alternatif solusi, dan memilih tindakan yang paling efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Basayaib, 2018).

Pemecahan masalah adalah keterampilan penting dalam kehidupan sehari-hari, organisasi, dan bisnis, karena memungkinkan seseorang atau kelompok untuk menghadapi dan menyelesaikan tantangan dengan cara yang terstruktur dan rasional.

b. Indikator Pemecahan Masalah

Indikator pemecahan masalah adalah ukuran atau tanda yang digunakan untuk menilai efektivitas proses pemecahan masalah, apakah berhasil mencapai solusi yang diinginkan atau masih membutuhkan perbaikan. Berikut adalah beberapa indikator umum pemecahan masalah:

1) Kejelasan Identifikasi Masalah

Masalah telah didefinisikan secara jelas dan dipahami semua pihak yang terlibat, dengan tujuan yang spesifik.

2) Keterlibatan Stakeholder

Semua pihak yang relevan, termasuk yang berdampak dan yang memiliki peran dalam solusi, terlibat dalam proses pemecahan masalah.

3) Keberhasilan dalam Mencapai Solusi

Solusi yang diimplementasikan berhasil mengatasi masalah atau memperbaiki situasi secara signifikan.

4) Efektivitas Waktu

Masalah dapat dipecahkan dalam waktu yang tepat tanpa penundaan yang tidak perlu.

5) Penggunaan Sumber Daya Secara Efisien

Proses pemecahan masalah tidak boros atau berlebihan dalam penggunaan sumber daya (tenaga, biaya, waktu).

6) Evaluasi Alternatif Solusi yang Tepat

Alternatif solusi telah dipertimbangkan dan dinilai dengan baik, tidak hanya berdasarkan asumsi tetapi juga data atau informasi yang kuat.

7) Monitoring dan Evaluasi yang Konsisten

Proses pemecahan masalah melibatkan pemantauan berkelanjutan untuk menilai apakah solusi tetap efektif seiring waktu.

Indikator-indikator ini membantu dalam mengevaluasi apakah langkah-langkah pemecahan masalah telah berjalan sesuai harapan dan apakah solusi yang diambil berdampak positif dan berkelanjutan.

6. Tinjauan Kebijakan

a. Pengertian Kebijakan

Kebijakan (*policy*) merupakan bagian dari perencanaan, pengambilan serta perumusan keputusan, pelaksanaan maupun evaluasi terkait dengan dampak dari pelaksanaan keputusan tersebut kepada orang banyak yang merupakan objek dari keputusan tersebut (kelompok target). Kebijakan adalah alat ataupun instrument yang mengatur penduduk dari atas kebawah (Mazali, 2012).

Kebijakan merupakan keputusan tetap yang memiliki ciri konsistensi serta pengulangan tingkah laku dari yang patuh pada setiap keputusan dengan cara memberikan reward dan sanksi. Berdasarkan sentralistik kebijakan merupakan instrument teknis, rasional dan *action oriented* dalam menyelesaikan masalah (Mazali, 2012).

Kebijakan merupakan cetak biru bagi tindakan yang mengarah dan mempengaruhi perilaku orang banyak karena dampak yang dihadirkan dari keputusan tersebut. Kebijakan disusun dengan tujuan untuk membuat perilaku orang banyak yang merupakan bagian dari objek menjadi terpola, sesuai dengan bunyi maupun rumusan kebijakan tersebut (Kuncoro, 2021).

Kebijakan bank adalah serangkaian pedoman, aturan, dan prosedur yang dirancang oleh bank untuk mengatur berbagai aspek operasional, pelayanan, dan pengelolaan risiko, serta memastikan kesesuaian dengan peraturan yang berlaku.

Kebijakan ini mencakup segala hal yang terkait dengan kegiatan perbankan, mulai dari pengelolaan kredit, likuiditas, hingga hubungan dengan nasabah dan manajemen risiko.

Dengan kebijakan yang jelas dan tepat, bank dapat menjalankan fungsi intermediasi dengan baik, memberikan layanan yang aman dan andal bagi nasabah, serta mendukung stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan.

b. Indikator Kebijakan

Indikator kebijakan bank terhadap nasabah adalah alat untuk mengevaluasi sejauh mana kebijakan bank dalam memberikan layanan atau produk kepada nasabah berjalan efektif dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan nasabah (Solikin M. Juhro, 2023).

Menurut A. Wangsawidjaja Z. (2020) beberapa indikator yang dapat digunakan dalam menilai kebijakan bank terhadap nasabah meliputi:

1) Kepuasan Nasabah

Mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan layanan bank, yang bisa didapatkan melalui survei atau feedback secara berkala.

2) Loyalitas Nasabah

Indikator ini mengukur seberapa besar kemungkinan nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank, termasuk rasio retensi nasabah atau *Customer Retention Rate (CRR)*.

3) Jumlah Keluhan Nasabah

Mengukur jumlah dan jenis keluhan nasabah terkait produk atau layanan bank. Semakin rendah jumlah keluhan, biasanya menunjukkan kualitas layanan yang baik.

4) Waktu Respons Layanan

Mengukur kecepatan bank dalam merespons permintaan atau permasalahan nasabah, termasuk waktu respons customer service, proses persetujuan pinjaman, atau transaksi lainnya.

5) Kepatuhan terhadap Regulasi

Mengukur sejauh mana kebijakan bank sesuai dengan peraturan yang berlaku, termasuk peraturan tentang perlindungan data nasabah, persyaratan KYC (*Know Your Customer*), dan transparansi produk.

Indikator-indikator ini membantu bank dalam menyesuaikan dan meningkatkan kebijakan terhadap nasabah, dengan tujuan memberikan layanan yang lebih baik, efisien, dan aman.

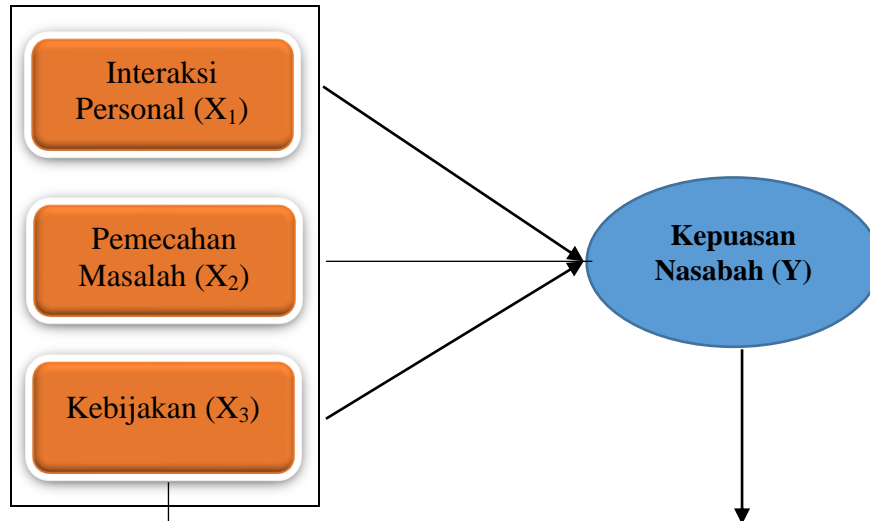
E. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Tahun	Judul	Alat Analisis	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Faizah (2021)	Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember	uji validasi dan reabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi (R^2).	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas interaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas lingkungan tidak berpengaruh. (Kualitas hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas interaksi, kualitas lingkungan, dan kualitas hasil secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Persamaan dalam penelitian ini yaitu pada variabel independen berupa interaksi dan variabel dependen berupa kepuasan nasabah	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada variabel independen berupa kualitas lingkungan, kualitas hasil dan variabel dependen berupa objek penelitian Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember
2	Destauli (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Keamanan, Penanganan Masalah, Komunikasi dan Komitmen Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri KCP Medan	Uji penyesalan ganda, uji F, dan uji T	Penanganan masalah dan komitmen tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Secara bersamaan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan, kepercayaan, keamanan, pemecahan	Persamaan dalam penelitian ini yaitu pada variabel independen berupa pemecahann dan variabel dependen berupa kepuasan nasabah	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada variabel independen barupa kualitas layanan, kepercayaan, keamanan dan variabel dependen berupa objek penelitian yaitu PT Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden

		Citra Garden		masalah, komunikasi dan komitmen terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden.		
3	Solekah (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang)	Regresi linier berganda	hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah variabel kualitas produk.	Persamaan dalam penelitian ini yaitu pada variabel independen berupa penanganan complain dan variabel dependen berupa kepuasan nasabah	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada variabel independen berupa kualitas pelayanan, kualitas produk dan variabel dependen berupa studi pada Koperasi Syariah Murni Amanah Sejahtera Malang
4	Mujizatullah (2018)	Kebijakan Dan Pelayanan Pembiayaan Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	Kualitatif	Kebijakan dan pelayanan pembiayaan <i>murabahah</i> berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Makassar.	Persamaan dalam penelitian ini yaitu pada variabel independen berupa kebijakan dan variabel dependen berupa kepuasan nasabah	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada variabel independen berupa pelayanan

5	Rahman (2017)	Pengaruh Kebijakan Dan Pelayanan Pembiayaan Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar	Kualitatif	Kebijakan dan pelayanan pembiayaan murabahah berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Makassar	Persamaan dalam penelitian ini yaitu pada variabel independen berupa kebijakan dan variabel dependen berupa kepuasan nasabah	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu pada variabel independen berupa pelayanan pembiayaan dan variabel dependen berupa PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar serta metode yaitu kualitatif
---	---------------	---	------------	---	--	---

F. Kerangka Penelitian



Bagan 2.1
kerangka Berpikir
(Faizah, 2021) dan (Solekah, 2022)

G. Hipotesis

1. Pengaruh Interaksi Personal terhadap kepuasan nasabah

Interaksi personal memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah, terutama karena hubungan yang baik antara staf dan nasabah dapat meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan loyalitas nasabah (Rahmi, 2021). Interaksi personal yang baik merupakan kunci dalam menciptakan hubungan positif antara perusahaan dan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Rusmawati & Ristyanadi (2018) dan Faizah (2021) menjelaskan bahwa interaksi personal memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah saat melakukan transaksi di Bank.

H₁: Interaksi personal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Polokarto

2. Pemecahan Masalah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Pemecahan masalah yang efektif memiliki dampak besar terhadap kepuasan nasabah. Ketika perusahaan mampu menangani masalah dengan cepat dan efisien, nasabah merasa dihargai dan diutamakan, yang memperkuat hubungan positif mereka dengan perusahaan. Pemecahan masalah yang baik tidak hanya mengatasi keluhan atau masalah sementara, tetapi juga berkontribusi pada reputasi perusahaan dalam memberikan layanan berkualitas tinggi. Ini menciptakan pengalaman yang positif dan mendorong nasabah untuk tetap setia, yang secara langsung meningkatkan kepuasan mereka terhadap perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mujizatullah (2018) dan Rahman (2017) menjelaskan bahwa pemecahan masalah oleh bank memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah saat melakukan transaksi di Bank.

H₂: Pemecahan masalah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Polokarto

3. Pemecahan masalah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Kebijakan perusahaan, terutama di sektor perbankan atau jasa keuangan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kebijakan yang dirancang dengan memperhatikan kebutuhan dan preferensi nasabah dapat meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan,

sementara kebijakan yang kurang fleksibel atau tidak jelas dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Kebijakan yang dirancang dengan baik dan berpusat pada nasabah, perusahaan dapat menciptakan pengalaman yang positif, meningkatkan kepercayaan, dan membangun loyalitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Destauli (2021) dan Solekah (2022) menjelaskan bahwa kebijakan pada bank memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah saat melakukan transaksi di Bank.

H₃: Kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Polokarto

I. Lokasi Penelitian

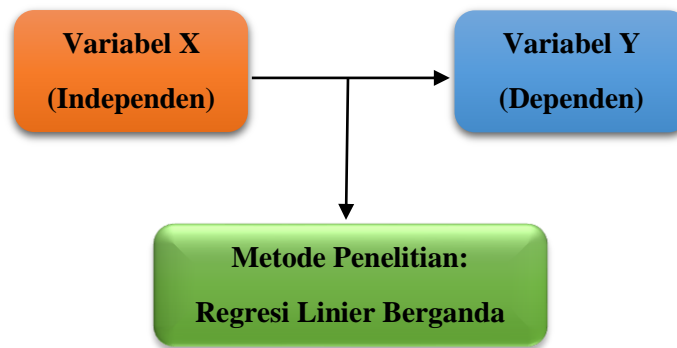
Lokasi Penelitian dan Obyek Penelitiandi Bank BRI Unit Polokarto.

J. Desain Penelitian

Rancangan atau desain penelitian ini termasuk penelitian eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lain atau bagaimana suatu mempengaruhi variabel lain. Desain Penelitian diuraikan sebagai berikut:

- a. Tujuannya untuk menguji hipotesis tentang pengaruh antar variabel penelitian yaitu pendekatan interpersonal, kebijakan dan pemecahan masalah terhadap kepuasan nasabah.
- b. Data atau informasi yang dibutuhkan di dapat dari Dokumen dan respon Bank BRI Unit Polokarto. Sampel yang digunakan memenuhi jumlah kaidah penelitian. Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 114 responden.
- c. Data diolah dan dianalisis menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan berbagai asumsi maupun proses pengujian yang berlaku.

- d. Hasil penelitian diinterpretasikan dan diimplikasikan untuk menjawab masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.



K. Definisi Operasional Riset

Definisi operasional digunakan untuk mengetahui lebih jelas tentang definisi masing-masing variabel. Adapun definisi operasional adalah sebagai berikut:

Tabel III.I

Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah adalah tingkat kepuasan atau perasaan positif yang dirasakan oleh nasabah setelah menggunakan produk atau layanan yang disediakan oleh sebuah perusahaan, khususnya dalam konteks perbankan atau jasa keuangan	a. <i>Net Promoter Score</i> (NPS) b. <i>Customer Satisfaction Score</i> (CSAT) c. Retention Rate (Tingkat Retensi) d. Jumlah Keluhan dan Penyelesaian Masalah e. <i>Customer Effort Score</i> (CES) f. Feedback Positif dari Nasabah

2	Pendekatan Interpersonal	Interaksi personal adalah proses komunikasi atau hubungan timbal balik antara dua individu atau lebih yang melibatkan ekspresi perasaan, pemikiran, dan informasi secara langsung dan personal	<ul style="list-style-type: none"> a. Keterbukaan dan Kejujuran b. Empati c. Respon Positif d. Komunikasi Nonverbal e. Keterlibatan Emosional
3	Kebijakan	Kebijakan (<i>policy</i>) merupakan bagian dari perencanaan, pengambilan serta perumusan keputusan, pelaksanaan maupun evaluasi terkait dengan dampak dari pelaksanaan keputusan tersebut kepada orang banyak yang merupakan objek dari keputusan tersebut (kelompok target).	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepuasan Nasabah b. Loyalitas Nasabah c. Jumlah Keluhan Nasabah d. Waktu Respons Layanan e. Kepatuhan terhadap Regulasi
4	Pemecahan Masalah	Pemecahan masalah adalah proses berpikir dan bertindak untuk menemukan solusi terhadap suatu kendala, tantangan, atau situasi yang dihadapi	<ul style="list-style-type: none"> a. Kejelasan Identifikasi b. Keterlibatan Stakeholder c. Keberhasilan d. Efektivitas Waktu e. Penggunaan Sumber Daya f. Evaluasi g. Monitoring

L. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi yang diambil adalah nasabah Bank BRI Unit Polokarto berjumlah 114 responden pada Bulan Januari-Desember tahun 2022.

2. Sampel

Pengambilan sampel untuk penelitian menurut Sugiyono (2017), jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya. Sampel adalah bagian dari pupolasi penelitian, sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Unit Polokarto, diambil sejumlah anggota populasi yang ada sejumlah 53.

Penelitian ini menggunakan sampel 53 responden nasabah Bank BRI Unit Polokarto. Teknik sampling yang digunakan adalah *Convinience Sampling* dengan beberapa kriteria sebagai berikut:

- a. Nasabah tabungan biasa berjumlah 47
- b. Nasabah KUR berjumlah 25

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{114}{1 + 114(0,1)^2}$$

$$n = \frac{114}{2,14} = 53,271 = 53$$

Teknik penentuan sampel berdasarkan semua karyawan dijadikan peneliti sebagai sampel (Sugiyono, 2017).

M. Jenis Data

a. Data Primer

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner penelitian yang disebarkan kepada nasabah Bank BRI Unit Polokarto.

b. Data Sekunder

Data sekunder penelitian ini diperoleh dari literatur-literatur, jurnal penelitian dan data-data kepustakaan lainnya.

N. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Kuesioner berisi pernyataan mengenai reward, motivasi dan lingkungan kerja terhadap variabel kinerja karyawan dengan menggunakan skala likert untuk keperluan analisis. Skala likert ini digunakan untuk mengukur respons subyek ke dalam 5 (lima) poin skala dengan interval yang sama, dengan ketentuan sebagai berikut: (Jogiyanto, 2004), Pernyataan variabel sebagai berikut:

- a. Alternatif jawaban Sangat Setuju, dengan skor 5
- b. Alternatif jawaban Setuju, dengan skor 4
- c. Alternatif jawaban Netral, dengan skor 3
- d. Alternatif jawaban Tidak Setuju, dengan skor 2

- e. Alternatif jawaban Sangat Tidak Setuju, dengan skor 1

O. Metode Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur, mengukur yang ingin diukur. Penelitian ini akan menggunakan pengujian validitas dengan *corrected item-total correlation*, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor tiap item dengan skor totalnya. Teknik statistik yang digunakan untuk mencari koefisien korelasi adalah teknik *product moment* dari *Pearson*, menggunakan alat bantu komputer dengan program *SPSS 17.00 for windows*. Dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2010):

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi product moment

$\sum x$ = Jumlah masing-masing butir variable independen

$\sum y$ = Jumlah skor total variable dependen

$\sum xy$ = Jumlah antara skor x dan y

n = Jumlah subyek/sampel

Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan valid

Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dapat dikatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Masing-masing pernyataan diuji konsistensinya terhadap variabel penelitian dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Teknik ini dipilih karena merupakan pengujian konsistensi yang cukup sempurna. Persamaan *Cronbach Alpha*, sebagai berikut (Sugiyono, 2010):

$$r_{11} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian total

Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 dan sebaliknya penelitian dikatakan tidak reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 (Ghozali, 2001).

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, maka model regresi linier berganda dengan dua variabel bebas tersebut harus lolos uji asumsi klasik, yang merupakan syarat berlakunya analisis regresi. Oleh karena itu harus dilakukan uji asumsi klasik, yang terdiri dari uji

multikolonieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastistas, dan uji normalitas (Ghozali, 2001).

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi bebas multikolinieritas atau tidak. Memperhatikan nilai toleransi dan nilai VIF (*Variance Inflation factor*), apabila nilai VIF > 10 dan nilai tolerance $< 0,10$, maka variabel tersebut terjadi multikolinearitas, sebaliknya apabila nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $> 0,10$ maka variabel tersebut bebas multikolinearitas.

b. Uji Autokorelasi

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t , dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Jika d nilainya antara 1,5 sampai 2,5 maka data tidak mengalami autokorelasi. Tetapi, jika $d = 0$ sampai 1,5 disebut memiliki autokorelasi positif dan jika $d > 2,5$ sampai 4 disebut memiliki autokorelasi negatif (Setiaji, 2008).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini untuk mengetahui apakah dalam model regresi ini terjadi ketidak samaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika

varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji ini dapat dideteksi dengan uji Glejser. Apabila $p \text{ value} > 0,05$ maka lolos uji heteroskedastisitas, sebaliknya apabila nilai $p \text{ value} < 0,05$ maka tidak lolos uji heteroskedastisitas (Ghozali, 2001).

d. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui normalitas data dari masing-masing variabel. Cara yang paling sering digunakan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat yakni ZPRED dengan residualnya yakni SRESID. Deteksi tersebut dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara ZPRED dan SRESID di mana sumbu Y yakni Y yang telah diprediksi, sedangkan sumbu X yakni residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah distudentized. Dasar analisisnya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2018):

- 1) Bila ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), mengindikasikan terjadinya heteroskedastisitas.
- 2) Bila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, berarti tidak ada heteroskedastisitas.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (reward, motivasi dan lingkungan kerja) terhadap variabel

dependen (Kinerja Karyawan). Regresi linier berganda adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2010). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Nasabah
α	= Konstanta
X_1	= Pendekatan interpersonal
X_2	= Kebijakan
X_3	= Pemecehan Masalah
$\beta_1, \beta_2, \beta_3,$	= koefisien regresi masing-masing variabel
e	= <i>Error Disturbance</i>

3. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji t bertujuan untuk menguji secara sendiri-sendiri pengaruh variabel reward, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Kriteria Hipotesis :

$H_0 : \beta = 0$, artinya secara sendiri-sendiri tidak ada pengaruh yang berarti dari variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

$H_1 : \beta \neq 0$, artinya secara sendiri-sendiri ada pengaruh yang berarti dari variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

Kriteria test :

H_0 diterima jika, $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

H_0 ditolak jika, $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < - t_{tabel}$

b. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan 5% dengan kriteria:

- a) Jika probabilitas < 0.05 maka H_0 ditolak
- b) Jika probabilitas > 0.05 maka H_0 diterima

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

- a) H_0 : secara keseluruhan variabel bebas memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel terikat.
- b) H_a : secara keseluruhan variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinansi merupakan suatu nilai yang menggambarkan total variasi dari y (variabel dependen) dari sebuah persamaan regresi. Nilai koefisien determinansi ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai koefisien determinansi sama dengan 0 maka variasi dari variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh variabel

independen. Nilai Koefisien determinansi sama dengan 1 maka semua variasi variabel dependen dapat dijelaskan secara sempurna oleh variabel independen.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Wangsawidjaja Z. (2020). *Kredit Bank Umum - Menurut Teori Dan Praktik Perbankan Indonesia*. Andi Offset.
- Ardhi, H. K. &. (2013). *Selling with Character*. PT. Gramedia Pustaka.
- Astriyanti, N. L. D. (2023). *Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Keuangan Non Bank: Lembaga Perkreditan Desa*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Basayaib, F. (2018). *Teori Pembuatan Keputusan*. Grasindo.
- Bintang Pos. (2019a). *Nasabah Bank BRI Unit Sukoharjo Keluhkan Pelayanan*.
Binatang Pos. <https://bintangpost.com/read/2175/nasabah-bank-bri-unit-sukoharjo-keluhkan-pelayanan>
- Bintang Pos. (2019b). *Nasabah Bank BRI Unit Sukoharjo Keluhkan Pelayanan*.
Binatang Pos.
- BRI. (2024a). *Profile Bank BRI*. BRI. <https://bri.co.id/>
- BRI. (2024b). *Profile Bank BRI*. BRI.
- Destauli, S. & N. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Keamanan, Penanganan Masalah, Komunikasi dan Komitmen Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden*. Universitas Sumater Utara.
- Fadli, Z. (2024). *Pengantar Psikologi Industri dan Organisasi: Konsep dan Teori*. CV. Gita Lentera.
- Faizah, S. N. (2021). *Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan, Dan Kualitas Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember*. UIN KHas Jember.
- Kawul, I. (2024a). *Atasi Kredit Gagal Bayar, BRI Sukoharjo Gandeng Kejaksaan Negeri*. Jawa Pos. <https://radarsolo.jawapos.com/sukoharjo/844745789/atasi-kredit-gagal-bayar-bri-sukoharjo-gandeng-kejaksaan-negeri>
- Kawul, I. (2024b). *Atasi Kredit Gagal Bayar, BRI Sukoharjo Gandeng Kejaksaan Negeri*. Jawa Pos.
- Kuncoro, H. (2021). *Ekonomi Moneter: Studi Kasus di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.

- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi Antarpersonal*. Prenada Media Group.
- Mazali, A. (2012). *Antropologi Dan Kebijakan Publik*. Kencana Prenada Media Group.
- Mujizatullah, M. (2018). Kebijakan Dan Pelayanan Pembiayaan Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2(1). <https://doi.org/10.26618/j-hes.v2i1.1392>
- Newell & Simon. (1972). *Human Problem Solving*. Prentice Hall.
- Qomariah, N. (2021). *Pentingnya Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung: Studi Pengaruh Customer Value, Brand Image, Dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Pariwisata Pantai*. CV. Pustaka Abadi.
- Rahman, A. (2017). *Pengaruh Kebijakan Dan Pelayanan Pembiayaan Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya Dalam Konseling*. Syiah Kuala University Press.
- Rusmawati, Y., & Ristyanadi, B. (2018a). Analisis Pelayanan CS (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. *JURNAL EKBIS*, 19(1), 1092. <https://doi.org/10.30736/ekbis.v19i1.141>
- Rusmawati, Y., & Ristyanadi, B. (2018b). Analisis Pelayanan CS (Customer Service) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan. *JURNAL EKBIS*, 19(1), 1092. <https://doi.org/10.30736/ekbis.v19i1.141>
- Santrock, J. W. (2007). *Educational Psychology*. McGraw-Hill Companies.
- Setiawan, M. F. & Ikrar P. (2020). *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Analisis Kasus melalui Riset di Industri Asuransi Jiwa*. CV. Pustaka Learning Center.
- Solekah, A. N. & N. 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).

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30651/jms.v7i4.13381>

- Solikin M. Juhro. (2023). *Pengantar Kebanksentralan: Teori dan Kebijakan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syarif, R. M. Y. & Darman. (2018). *Komitmen Organisasi*. Nas Media Pustaka.
- Tohari, H. N. (2024). *Kepuasan Nasabah : Tinjauan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah*. CV. Adanu Abimata.
- Utoyo, I. (2020). *Hybrid Company Model: Cara Menang Di Era Digital Yang Disruptif*. Rayyana Komunikasindo.
- Wardana, G. A. M. & Miko A. (2023). *Kinerja Keuangan Lembaga Perbankan Berdasarkan Structural Capital, Relational Capital, Social Capital, Dan Human Capital Berbasis Asta Brata*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Wikaningrum, T. (2011). Praktek dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia pada Perbankan Syariah. *Jurnal Siasat Bisnis*, 15(1).