



**PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI STAR TELLER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN IMPLIKASI PADA KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK, KCP MANGUNSARKORO CIANJUR**

Oleh

Trifena Lumbantoruan<sup>1</sup>, Prihartono Aksan Halim<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia

E-mail: <sup>1</sup>\*[trifenalumbantoruan11@gmail.com](mailto:trifenalumbantoruan11@gmail.com), <sup>2</sup>[prihartono@pikssi.ac.id](mailto:prihartono@pikssi.ac.id)

**Abstract**

*As the development of technology is getting more advanced, the competition in banking services are also getting higher. The purpose of this study is to find how important the Star Teller machine in improving banking quality service and the impact on customer's satisfaction of BCA as the biggest private bank in Indonesia which always develops its technology especially the Star Teller machine. This study is using quantitative method which makes all the data in a form of number and being analyzed by collecting, clarifying the real situation which become the background of the conclusion. According to the table above, it can be concluded that BCA KCP Mangunsarkoro Cianjur is dominated by customer with the age of 21 year old for 17,8%, followed by customer with the age range of 21-30 year old which has bigger percentage than other two kinds of customer. The last one is customer with the age over 30 year old for 8%. BCA starts to improve its services quality. One of them is developing a machine called Star Teller. This machine is created to simplify services for customers. Beside, this machine helps the bankers to improve the efficiency of bank services.*

**Keywords :** *Technology, Service Quality, Staisfaction*

**PENDAHULUAN**

Kemajuan perkembangan teknologi, persaingan dalam layanan perbankan juga semakin tinggi. Hal itu disebabkan oleh faktor globalisasi yang mempengaruhi karakter setiap nasabah dalam menuntut layanan perbankan agar semakin berkualitas. Dengan banyaknya berbagai jenis bank, nasabah saat ini diperhadapkan berbagai alternative dalam memilih bank yang sesuai dengan kebutuhan.

Pelanggan tidak hanya membeli dari produk bank, tetapi membeli layanan dalam perbankan tersebut untuk kenyamanannya. Pada dasarnya nasabah sangat menghargai dan senang jika mendapatkan pelayanan dengan mudah dan cepat, sehingga menimbulkan kepuasan dalam membeli pelayanan yang ditawarkan. Sehingga BCA adalah salah satu dari perbankan yang dapat bersaing.

BCA merupakan bank swasta terbesar di Indonesia yang didirikan pada tahun 1957 dengan nama Bank Central Asia. BCA tumbuh dan berkembang dan selalu meningkatkan pelayanan kepada nasabah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/nasabah. Kepuasan konsumen merupakan hasil penilaian konsumen bahwa produk atau jasa telah jasa telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa kurang bisa lebih, (Sudaryono, 2016).(*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel*, n.d.) Menurut (Kambey et al., n.d.) Fandy Tjipyono (2009 :36), Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya. Kepuasan dinyatakan sebagai perasaan senang, puas



individu antar harapan dan kenyataan dalam memakai pelayanan yang diberikan terpenuhi. Kinerja suatu produk atau layanan secara langsung dipengaruhi oleh kualitas produk, sehingga didefinisikan dengan jelas nilai kepuasan pelanggan (Prihartono, 2020)(May Shofiah et al., n.d.) Sangat penting bagi bisnis untuk memperhatikan apa yang harus dilakukan, terutama dalam hal memenuhi kebutuhan pelanggan mereka (Swasta & Handoko)(Halim & Ganesha, 2023)

BCA juga memberikan fasilitas kemudahan pada nasabah dengan adanya Star Teller mesin dimana saat nasabah ingin melakukan transaksi setoran tunai, uangnya langsung masuk ke dalam mesin tanpa harus dihitung secara manual oleh teller. Dengan kelebihan nasabah tidak perlu mengantri lama untuk setor dan Tarik tunai, melainkan langsung menikmati fasilitas dengan mudah dan cepat. Menurut KBBI (2007: 999) sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, alat, media.(290731-Peranan-Dan-Perencanaan-Teknologi-Infom-Ad00d595, n.d.)

Jika fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya, maka pelanggan akan merasa puas. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global (Jogiyanto, 2008).(Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi.....(Nuning Indah Pratiwi), n.d.)

Menurut (Prihartono AH., n.d.)Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan. Kualitas pelayanan akan memberikan dorongan kepada nasabah untuk

dapat menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan seperti ini akan mempengaruhi nasabah dalam jangka panjang untuk kemungkinan suatu bank dalam memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan nasabah. Perbankan juga memberikan layanan informasi dan edukasi yang baik dalam menjual produk dan layanan star teller. Menurut Kotler (2000) kualitas pelayanan merupakan totalitas dalam bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan nasabah, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kunci et al., n.d.) (Kunci et al., n.d.) Keliru apabila orang mengatakan bahwa suksesnya perusahaan perbankan hanya tergantung dari kerja keras tanpa adanya kualitas.

Oleh karena itu kondisi tersebut melatarbelakangi penelitian ini untuk menganalisis factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan fasilitas digital yang disediakan oleh Bank Central Aia, KCP Mangunsarkoro Cianjur.

Penelitian ini berfokus pada tiga variabel penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu fasilitas mesin teknologi star teller dan pelayanannya. Berdasarkan uraian diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam penggunaan fasilitas digital yang disediakan oleh Bank Central Asia KCP Mangunsarkoro Cianjur yang secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap variabel fasilitas mesin teknologi star teller dan pelayanannya.

## LANDASAN TEORI

### Teknologi

Menurut Ajijah Dan Selvi, 2021, Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.



Adapun indikator yang terdapat dalam penggunaan teknologi menurut Feriyanto dan Triana (2015:39) sebagai berikut: Faktor Sosial Faktor social diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain meyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan teknologi informasi. Perasaan Perasaan diartikan bagaimana perasaan individu, apakah menyengangkan atau tidak menyenangkan dalam melakukan kegiatan dengan menggunakan teknologi Kesesuaian Tugas Kesesuaian Tugas Diartikan Kesesuaian tugas dapat teknologi informasi lebih spesifik menunjukkan hubungan pemanfaatan teknologi informasi dengan kebutuhan Konsekuensi Jangka Panjang Konsekuensi jangka panjang diukur dari output yang dihasilkan apakah mempunyai keuntungan pada masa yang akan datang Kompleksitas Kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang telah di presepsika (Pengelola Jurnal dan Publikasi & Sapto Aji, 2020)

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan Keller (2016:347) Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan tersebut meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian yang dihasilkan produk secara keseluruhan. (Layanan et al., 2022a)

Menurut Parasuraman dalam Jasfar (2012:51), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan/jasa diantaranya adalah :

1. Bukti Langsung (Tangible) Yaitu bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
2. Kehandalan (Reliability) Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya. kemampuan perusahaan

untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3. Ketanggapan (Responsiveness) Yaitu tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4. Jaminan (Assurance) Yaitu jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
5. Empati (Empathy) Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik. (Harahap et al., 2018a)

### **Kepuasan Nasabah**

Menurut Handi (2002: 3): "Kepuasan konsumen adalah suatu persepsi terhadap produk dan jasa yang telah memenuhi harapannya. Selain itu, kepuasan konsumen adalah hasil perasaan dari dalam diri konsumen dalam menggunakan produk atau jasa".. Adapun indikator kepuasan pelanggan Tjiptono (2017:64) mendefinisikan bahwa, yaitu:

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
2. Selalu membeli produk Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang

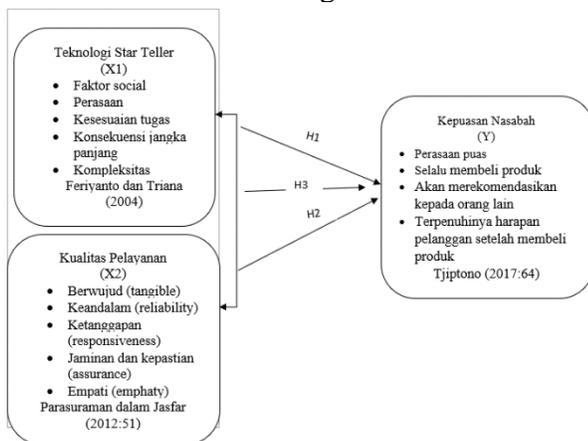


- lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan. (Layanan et al., 2022b)

### Kerangka Pemikiran

Secara ringkas kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini :

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



### Hipotesis :

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang biasanya disusun dalam kalimat pertanyaan.

- H<sub>1</sub> : terdapat pengaruh positif teknologi Star Teller terhadap kepuasan nasabah
- H<sub>2</sub> : terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah
- H<sub>3</sub> : terdapat pengaruh positif teknologi Star Teller dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dimana data yang diperoleh dalam bentuk angka yang kemudian dianalisis, dengan cara mengumpulkan, mengklarifikasi sesuai kenyataan lapangan, selanjutnya dapat dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan.

Data kuantitatif adalah data sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2009:14). (Harahap et al., 2018b)

### Populasi

Sugiyono (2019:126) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. (Harahap et al., 2018b). Jumlah populasi dari penelitian ini adalah sebanyak 010 orang nasabah Bank BCA yang menggunakan Star Teller.

### Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Isaac dan Michael. (Harahap et al., 2018b)

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan Teknologi Star Teller di Bank Central Asia, KCP Mangunsarkoro Cianjur yang berjumlah 101 Nasabah. Dimana setiap unit sampel (responden) dalam penelitian ini dipastikan hanya mempunyai satu kali kesempatan untuk mengisi kuesioner. Hal ini untuk menghindari terjadinya kesalahan akibat pengulangan dalam pengambilan data.

Rumus Slovin :

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

Dimana :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

a : toleransi ketidak telitian (10%)



sehingga : 
$$n = \frac{N}{1+Na^2} = \frac{101}{1+101(0,1)^2} = 51$$

Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 51 orang responden ini adalah semua pengguna Teknologi Star Teller.

### Metode Pengumpulan Data

Metode simple random sampling adalah sampling acak sederhana. Simple random sampling yaitu teknik penentuan lokasi dan sampel secara acak dengan menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, memberikan nomor urut pada semua satuan sampel yang diambil serta dapat mewakili wilayah penelitian dalam pengambilan sampel secara keseluruhan. Menurut Sugiyono (2012), (BAB21414172049, n.d.) Dari pengkajian data yang diperoleh yaitu dengan cara memberikan kuesioner yang merupakan daftar pertanyaan kepada nasabah berupa google form yang dijadikan sebagai sampel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Jenis responden berdasarkan jenis kelamin dan usia dan pekerjaan responden yang diteliti adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Perempuan	57	56%
Laki-laki	44	44%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil olah data primer, 2023

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa BCA KCP Mangunsarkoro, Cianjur didominasi oleh nasabah perempuan yaitu sebanyak 57 orang atau sebesar 56% dan pegawai laki-laki sebanyak 44 orang atau 44%.

**Tabel 2. Usia**

Usia	Jumlah	Prosentase
<21	18	17,8%
21-30	53	52,4%
>30	30	29,8%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil olah data primer, 2023

Dari data yang terdapat pada tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa BCA KCP Mangunsarkoro, Cianjur didominasi oleh nasabah berusia antara < 21 tahun yaitu sebesar 17,8%, diikuti nasabah berusia 21-30 tahun memiliki presentase lebih besar diantara keduanya, dan terakhir nasabah berusia di atas 30 tahun memiliki prosentase sebesar 8 %.

**Tabel 3. Perkerjaan**

Provinsi	Jumlah	Prosentase
Pelajar / Mahasiswa	31	30,6%
Pekerja	70	69,4%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil olah data primer, 2023

Setelah menyederhanakan data mengenai pekerjaan BCA KCP Mangunsarkoro, Cianjur didapat bahwa sebagian besar nasabahnya merupakan pekerja yakni sebesar 69,4% sedangkan nasabah sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 30,6%. Hal tersebut menandakan nasabah BCA KCP Mangunsarkoro, Cianjur merupakan nasabah yang memiliki usaha / pengusaha.

### Uji Validitas

Hasil dari penelitian ini adalah jawaban dari 51 responden dengan nilai signifikan 0.3249 kemudian hasil uji vvaliditas menunjukkan bahwa variabel teknologi memiliki  $T_{hitung} > T_{tabel}$  sehingga dari 8 pertanyaan dapat disimpulkan variabel teknologi dinyatakan valid. Hasil uji vvaliditas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki  $T_{hitung} > T_{tabel}$  sehingga dari 10 pertanyaan dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid. Hasil uji vvaliditas menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah memiliki  $T_{hitung} > T_{tabel}$  sehingga dari 6 pertanyaan dapat disimpulkan variabel kepuasan nasabah dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2008) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang

sama, akan menghasilkan data yang sama. Maka dari itu menempuh langkah yang sama dengan uji validitas. Instrument memiliki tingkat reliabilitas tinggi jika nilai koefisien/*Cronbach's Alpha* yang diperoleh  $\geq 0,6$ .

**Tabel 4. Uji Reabilitas Variabel Teknologi (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.720	8

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa variabel teknologi memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  sehingga dapat diartikan bahwa seluruh indikator tiap variabel yang digunakan memiliki reliabilitas yang baik.

**Tabel 5. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.679	6

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  sehingga dapat diartikan bahwa seluruh indikator tiap variabel yang digunakan memiliki reliabilitas yang baik.

**Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	10

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  sehingga dapat diartikan bahwa seluruh

indikator tiap variabel yang digunakan memiliki reliabilitas yang baik.

**Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficientsa**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.489	2.419		2.270	.025
	Teknologi	.163	.053	.101	3.058	.003
	Kualitas Pelayanan	1.606	.057	.929	28.046	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
Berdasarkan hasil analisis, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 5.489 + 0,163X_1 + 1.606 X_2 + e$$

Nilai konstan sebesar 5.489 artinya jika variabel yang diteliti dalam hal ini fasilitas ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) secara bersama - sama nilainya 0, maka kepuasan konsumen nilainya sebesar 5.489. koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0.163 artinya variabel mengalami kenaikan satu satuan, maka nilai kepuasan akan mengalami peningkatan 0.163 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas Data**

**Tabel 7. Uji Normalitas Data**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		101
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.07808609
	Most Extreme Absolute Differences	.091
	Positive	.047
	Negative	-.091
Test Statistic		.091
Asymp. Sig. (2-tailed)		.038c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.



Dari tabel pengujian diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi memiliki nilai sebesar 0,38. Seperti yang kita ketahui bahwa menurut (Santoso, 2012) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

- Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari populasi adalah normal.
- Jika probabilitas  $< 0,05$  maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

Maka, berdasarkan ketentuandi atas, data yang di uji telah terdistribusidengan normal sebab nilai dari *Unstandardized Residual* sebesar  $0,38 > 0,05$ .

### Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji dan mengetahui apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Pengujian ini dapat diketahui dengan melihat nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). (Ghozali, 2016). Kriteria pengambilan keputusan terkait uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai VIF  $< 10$  atau nilai Tolerance  $> 0,01$ , maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.
- Jika nilai VIF  $> 10$  atau nilai Tolerance  $< 0,01$ , maka dinyatakan terjadi multikolinearitas.
- Jika koefisien korelasi masing-masing variabel bebas  $> 0,8$  maka terjadi multikolinearitas. Tetapi jika koefisien korelasi masing-masing variabel bebas  $< 0,8$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

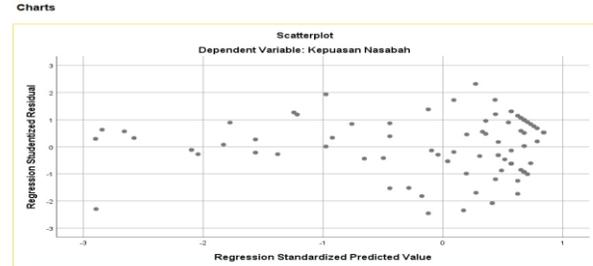
**Tabel 8. Uji Multikolinearitas Coefficient**

Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Teknologi	.990	1.011
	Kualitas Pelayanan	.990	1.011

a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai tolerance lebih dari 0,01 sedangkan nilai VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi

**Tabel 9. Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa titik-titik tidak berkumpul membentuk suatu pola tertentu dan menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. dengan demikian, data pada penelitian menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 10. Uji T (Parsial) Coefficientsa**

Model		Unstandardized Coeff	
		B	Std.
1	(Constant)	5.489	
	Teknologi	.163	
	Kualitas Pelayanan	1.606	

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0.3249 dan 28.046 untuk setiap variabel teknologi dan kualitas pelayanan. Setelah menghitung  $t_{tabel}$  didapat angka sebesar 0,2312. Dari hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa teknologi tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan untuk kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.



**Tabel 11. Uji F (simultan)  
ANOVA<sup>a</sup>**

Sum of Model Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression 3622.215	2	1811.108	411.001	.000b
Residual 431.844	98	4.407		
Total 4054.059	100			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Teknologi

Dari hasil perhitungan di atas, nilai  $F_{hitung}$  sebesar 411.001 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Jadi dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $411.001 > 3,28$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,005. Sehingga variabel teknologi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh teknologi star teller terhadap kualitas pelayanan dan implikasi pada kepuasan nasabah. Melalui penyebaran kuesioner terhadap nasabah, maka dapat ditarik kesimpulan pengaruh teknologi star teller terhadap kualitas pelayanan pada Pt. Bank Central Asia Tbk, Kcp Mangunsarkoro Cianjur menurut responden, mayoritas responden memberikan penilaian bahwa penggunaan teknologi star teller yang dilakukan PT. Bank Central Asia Tbk, KCP Mangunsarkoro Cianjur adalah baik. Karena responden memberikan penilaian yang positif, yakni setuju dari beberapa indikator yaitu faktor sosial, perasaan, kesesuaian tugas, dan kompleksitas. Kualitas pelayanan yang dilakukan PT. Bank Central Asia Tbk, KCP Mangunsarkoro Cianjur adalah sangat baik. karena responden memberikan penilaian yang positif, yakni setuju dari beberapa indikator yaitu Fasilitas fisik, peralatan, kemampuan memberikan pelayanan yang akurat serta memberikan pelayanan yang konsisten juga kemampuan pelayanan petugas yang dapat dipercaya, respon yang cepat dan tanggap,

kemampuan dipercaya dan kesopanan, perhatian yang tulus, keadilan layanan dan pemenuhan keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada PT. Bank Central Asia Tbk, KCP Mangunsarkoro Cianjur hampir sama dengan Kualitas pelayanan bahwa kepuasan pelanggan PT. Bank Central Asia Tbk, KCP Mangunsarkoro Cianjur adalah sangat baik. karena responden memberikan penilaian yang positif, yakni setuju dari beberapa indikator yaitu tentang tanggapan kualitas pelayanan, tanggapan tentang sikap, tanggapan tentang mutu kerja, tanggapan ketepatan waktu. Besar pengaruh penggunaan teknologi terhadap kualitas pelayanan dan implikasi terhadap kepuasan pelanggan adalah Cukup Besar. Ini berarti bahwa kepuasan pelanggan di PT. Bank Central Asia Tbk, KCP Mangunsarkoro Cianjur dipengaruhi oleh teknologi star teller dan kualitas pelayanan yang dirancang oleh manajemen PT. Bank Central Asia Tbk, KCP Mangunsarkoro Cianjur dan dilihat serta dirasakan oleh nasabah PT. Bank Central Asia Tbk, KCP Mangunsarkoro Cianjur sebagai responden penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ajijah, J. H., & Selvi, E. (2021). *Pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja perangkat desa*. 13(2), 232–236. *BAB21414172049*. (n.d.).
- [2] Harahap, M., Sulardiono, B., Suprpto, D., Studi, P., Sumberdaya, M., Departemen, P., Akuatik, S., Perikanan, F., Kelautan, I., Diponegoro, U., Soedharto, J., & Tengah-50275, J. (2018a). *MANAGEMENT OF AQUATIC RESOURCES* Website: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/maquares>. In *JOURNAL OF MAQUARES* (Vol. 7, Issue 3). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/maquares>
- [3] Harahap, M., Sulardiono, B., Suprpto, D., Studi, P., Sumberdaya, M., Departemen, P., Akuatik, S., Perikanan, F., Kelautan, I., Diponegoro, U., Soedharto, J., & Tengah-



- 50275, J. (2018b). MANAGEMENT OF AQUATIC RESOURCES Website: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/maquares>. In *JOURNAL OF MAQUARES* (Vol. 7, Issue 3). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/maquares>
- [4] Kambey, A., Tampi, J. R. E., Walangitan, O., Studi, P., Bisnis, A., & Administrasi, J. I. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado*.
- [5] Kiki Armansyah BAB II. (n.d.).
- [6] Kunci, K., Kehandalan, :, Berwujud, D., & Yapmi Makassar, S. (n.d.). *INFLUENCE OF SERVICE QUALITY DIMENSION ON CUSTOMER SATISFACTION SAVINGS SIMPEDES ON THE BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK PARANGTAMBUNG UNIT MAKASSAR Hendrayani*.
- [7] Layanan, P. K., Harga, D., Kepuasan, T., Pada, P., Studi, G. (, Kecamatan, W., Sumarsid, S. ), Atik, D., & Paryanti, B. (2022a). *70 Manajemen FE-Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma* (Vol. 12, Issue 1).
- [8] Layanan, P. K., Harga, D., Kepuasan, T., Pada, P., Studi, G. (, Kecamatan, W., Sumarsid, S. ), Atik, D., & Paryanti, B. (2022b). *70 Manajemen FE-Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma* (Vol. 12, Issue 1).
- [9] May Shofiah, S., Ardly Kaisar Fakhriza, M., & Piksi Ganesha, P. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB (STUDI PADA PENGGUNA BJB DIGI DI KOTA BANDUNG)*. 6(2), 2022.
- [10] *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel*. (n.d.).
- [11] Pengelola Jurnal dan Publikasi, B., & Sapto Aji, H. (2020). *Jurnal Manajemen STEI Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Teknologi terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank (Studi Kasus Nasabah BCA KCP Pademangan)*. *BPJP Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*, 03(02).
- [12] *Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi.....(Nuning Indah Pratiwi)*. (n.d.).
- [13] Prihartono Aksan Halim (2023). *Strategic Management Analysis of Fast Food Burger Kings Francise Company during the Pandemic*. STRATEGIC MANAGEMENT ANALYSIS OF FAST FOOD BURGER KINGS FRANCISE COMPANY DURING THE PANDEMIC Prihartono Aksan Halim under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0). *Jurnal Ekonomi*, 12(01), 2023. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- [14] Prihartono Aksan Halim (n.d.). *Manajemen Pelayanan Prima* (Nina Kenyar, Ed.). Yogyakarta: Andi, 2012 .



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN