

**DAMPAK KEPUASAN NASABAH SEBAGAI MEDIASI
ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER*
*ENGAGEMENT***

(Studi kasus BSI KCP Sungai Penuh, Jambi)



Oleh:

NIKEN ANDARI

1910011211017

Dosen Pembimbing:

Sefnedi S.E., M.M., Ph.D

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNGHATTA**

2023

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah Nya pada penulis sehingga skripsi dapat diselesaikan. Sebagai judul penelitian adalah “Dampak Kepuasan Nasabah sebagai Mediasi antara Kualitas Pelayanan dan *Customer Engagement* (Studi kasus BSI KCP Sungai Penuh, Jambi)” untuk menulis disertasi yang merupakan salah satu syarat meraih gelar sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta .

Dalam proses penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, arahan, dan bimbingan serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti, terutama kepada:

1. Ibu Dr. Erni Febrina Harahap, SE., M.Si menjabat sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
2. Ibu Herawati, S.E., M.Si., Ak., CA. menjabat sebagai wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
3. Ibu Lindawati, S.E., M.Si menjabat sebagai ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak Purbo Jadmiko, SE., M.Si menjabat sebagai sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Bapak Sefnedi S.E., M.M., Ph.D sebagai Pembimbing atas segala bantuannya yang tulus ikhlas memberikan bimbingan, arahan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Ibu Irda, S.E, M.A. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran tentang perkuliahan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
8. Kedua orang tua Ayahanda Aspriadi dan Ibunda Warliana Serta Kakak Nochia Hanila, S.pd. yang selalu mendukung dan mendoakan agar mendapat kelancaran dan kesuksesan dalam perkuliahan
9. Teman-teman member Bismillah Kaya Raya yang sudah berjuang bersama
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih terdapat kelemahan, kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini berguna bagi pembaca semua.

Padang, Juli 2023

Penulis

LEMBAR PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

DAMPAK KEPUASAN NASABAH SEBAGAI MEDIASI ANTARA KUALITAS
PELAYANAN DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT*
(Studi kasus BSI KCP Sungai Penuh, Jambi)

Oleh

Nama : Niken Andari
NPM : 1910011211017

Tim Penguji

Ketua

(Sefnedi, S.E., M.M., Ph.D)

Sekretaris

(Surya Dharma, S.E., M.Si)

Anggota

(Ice Kamela, S.E., M.M)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada tanggal 3 Agustus 2023

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta

(Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si)



JUDUL SKRIPSI

DAMPAK KEPUASAN NASABAH SEBAGAI MEDIASI ANTARA KUALITAS
PELAYANAN DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT*
(Studi kasus BSI KCP Sungai Penuh, Jambi)

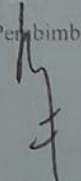
Oleh

Nama : Niken Andari
NPM : 1910011211017

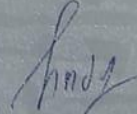
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 3 Agustus 2023

Menyetujui

Pembimbing


(Sefnedi, S.E., M.M., Ph.D)

Ketua Program Studi


(Lindawati, S.E., M.Si)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Dampak Kepuasan Nasabah Sebagai Mediasi Antara Kualitas Pelayanan Dan *Customer Engagement* (Studi Kasus BSI KCP Sungai Penuh, Jambi)**” merupakan karya saya, sepanjang pengetahuan saya tidak ada karya, gagasan atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan dicantumkan sumbernya sesuai dengan norma, etika dan kaidah penulisan ilmiah yang disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, Juli 2023

Peneliti

Niken Andari

**DAMPAK KEPUASAN NASABAH SEBAGAI MEDIASI ANTARA
KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER ENGAGEMENT***

(Studi Kasus BSI KCP Sungai Penuh, Jambi)

Niken Andari

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: andariniken222@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kepuasan nasabah sebagai mediasi antara kualitas pelayanan dan *customer engagement* pada BSI KCP Sungai Penuh, Jambi. Sampel yang digunakan adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel adalah *Purposive sampling*. Data diolah menggunakan SmartPls 4. Hasil Penelitian Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap *customer engagement*, Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap *customer engagement*, dan kepuasan nasabah memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap *customer engagement* pada BSI KCP Sungai Penuh, Jambi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, *Customer Engagement*

*THE IMPACT OF CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION BETWEEN
SERVICE QUALITY AND CUSTOMER ENGAGEMENT*

(Study of BSI KCP Sungai Penuh, Jambi)

Niken Andari

*Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta
University*

E-mail: andariniken222@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the impact of customer satisfaction as a mediation on the relationship between service quality and customer engagement at BSI KCP Sungai Penuh, Jambi. The number of samples are 100 respondents. The sampling technique is purpose sampling. Data is analyzed with SmartPls 4. The Results show that service quality has a positive effect on customer engagement, Service quality has a positive effect on customer satisfaction, Customer satisfaction has a positive effect on customer engagement, and customer satisfaction mediates the relationship between service quality and customer engagement at BSI KCP Sungai Penuh, Jambi.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Engagement

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	v
Abstrak	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Literatur	8
2.1.1 <i>Customer Engagement</i>	8
2.1.2 Kepuasan Nasabah	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2 Pengembangan Hipotesis	21
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Customer engagement</i>	21
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	22
2.2.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap <i>Customer engagement</i>	23
2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Customer engagement</i> melalui Kepuasan Nasabah sebagai Mediasi.....	24
2.3. Kerangka Konseptual.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Objek Penelitian, Populasi dan Sampel	27
3.2 Metode Pengambilan Sampel.....	28
3.3 Jenis data dan Sumber Data	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5 Definisi Operasional.....	29

3.5.1	<i>Customer Engagement</i>	29
3.5.2	Kepuasan Nasabah.....	29
3.5.3	Kualitas Pelayanan.....	30
3.6	Skala Pengukuran Instrument	30
3.7	Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1	<i>Measurement Model Assesment</i>	31
3.7.2	Analisis Deskriptif	32
3.7.3	<i>R Square</i>	34
3.7.4	<i>Structural Model Assessment</i>	34
3.8	Tipe-tipe Mediasi	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Hasil Penelitian	36
4.1.1	<i>Response rate</i>	36
4.1.2	Profil Responden.....	37
4.2	<i>Measurement Model Assessment</i>	38
4.2.1	<i>Convergent Validity</i>	38
4.2.2	<i>Discriminat validity</i>	40
4.3	Analisis Deskriptif	43
4.3.1	<i>Customer engagement</i>	43
4.3.2	Kepuasan Nasabah	44
4.3.3	Kualitas Pelayanan.....	45
4.4	Analisis Pengujian <i>R square</i>	47
4.5	<i>Structural Model Assessment</i>	48
4.6	Pembahasan.....	51
4.6.1	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap <i>Customer engagement</i>	51
4.6.2	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah.....	52
4.6.3	Pengaruh Kepuasan nasabah terhadap <i>Customer engagement</i>	53
4.6.4	Pengaruh Kepuasan nasabah memediasi hubungan antara Kualitas pelayanan terhadap <i>Customer engagement</i>	54
4.6.5	Efek Mediasi	55
BAB V PENUTUP		56
5.1	Kesimpulan	56

5.2 Impikasi Penelitian.....	56
5.3 Keterbatasan dan Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah - SPS Januari 2023.....	2
Tabel 1.2 Fenomena <i>Customer engagement</i> BSI KCP Sungai Penuh, Jambi	3
Tabel 3.1 <i>Skala Likers</i>	30
Tabel 3.2 Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)	34
Tabel 3.3 Tipe Pengujian Mediasi	35
Tabel 4.1 <i>Response rate</i>	36
Tabel 4.2 Profil Responden.....	37
Tabel 4.3 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (Outer loading)</i>	39
Tabel 4.4 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (CA, CR, AVE)</i>	40
Tabel 4.5 Hasil pengujian <i>Discriminant Validity Fornell-Larcker Criterion</i>	41
Tabel 4.6 Hasil Pengujian <i>Cross Loading</i>	42
Tabel 4.7 <i>Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)</i>	43
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer engagement</i>	44
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan nasabah	45
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>R-Square</i>	48
Tabel 4.12 Uji Hipotesis	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1 <i>Structural Model Assessment</i>	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Liberasi pembatasan bank dimulai pada tahun 1983. Pada tahun itu, BI memberikan keleluasaan kepada perbankan untuk menetapkan suku bunga. Pemerintah berharap dengan adanya kebijakan deregulasi perbankan maka akan tercipta kondisi bagi dunia perbankan yang lebih efisien dan kuat dalam mendukung perekonomian. Pada tahun 1983 tersebut pemerintah Indonesia berencana untuk menerapkan "sistem bagi hasil" dalam perkreditan yang mana hal itu merupakan konsep perbankan syariah.

Pemerintah Indonesia mulai memperkenalkan bank syariah pada tahun 1991 dan mendirikan Bank Muamalat. Pada tahun 2008, pemerintah memperkenalkan Pemberlakuan UU No. 21 Tahun 2008 (UU No. 21 Tahun 2008) tentang Bank Syariah. Dengan demikian, kebijakan tersebut telah menyebabkan peningkatan jumlah bank syariah (Abror dkk., 2020). Meskipun lebih banyak bank konvensional yang telah didirikan. Namun, beberapa usaha-usaha perbankan yang bersifat daerah yang berasaskan syariah juga mulai bermunculan. Salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI).

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia sudah memasuki babak baru. Bank-bank syariah telah berubah dari sekedar memperkenalkan suatu alternatif praktik perbankan syariah menjadi bagaimana bank syariah menempatkan diri sebagai pemeran utama dalam percaturan ekonomi di tanah air.

Saat ini bank syariah memiliki potensi besar untuk menjadi pilihan utama dan pertama bagi nasabah dalam pilihan transaksi mereka (Zulkarnain dkk., 2020).

BSI sendiri sudah banyak melakukan perubahan yang begitu pesat. Suatu hal yang dilakukan pada setiap BSI selalu mendapatkan peningkatan setiap masanya. Hal tersebut di tandai dengan jumlah kantor cabang operasional (KPO) dan kantor cabang pembantu (KCP) BSI memiliki jumlah yang lebih banyak dari pada bank-bank syariah lainnya. sebagaimana statistik perbankan syariah sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah - SPS Januari 2023

NO	Bank Umum Syariah	KPO	KCP
1.	PT.Bank Aceh Syariah	27	128
2.	PT.BDP Riau Kapri Syariah	21	133
3.	PT.BDP Nusa Tenggara Barat Syariah	12	27
4.	PT.Bank Victoria Syariah	2	-
5.	PT.Bank Jabar Banten Syariah	11	60
6.	PT.Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI)	154	1.019
7.	PT.Bank Mega Syariah	30	35
8.	PT.Bank panin Dubai Syariah, Tbk	10	-
9.	PT.Bank Syariah Bukupon	13	10
10.	PT.BCA Syariah	15	59
11.	PT.Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah, Tbk	16	-
12.	PT.Bank Aladin Syariah, Tbk	1	-
13.	PT.Bank Muamalat Indonesia	80	128

Sumber: Statistik Perbankan Syariah, Januari 2023 (OJK)

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki Jumlah KPO dan KCP terbanyak di bandingan dengan bank-bank syariah lainnya. Dengan total KPO sebanyak 154 dan KCP sebanyak 1.019. Hal ini dapat di simpulkan bahwa BSI untuk saat ini menjadi bank syariah yang paling banyak memiliki kantor cabang dan kantor cabang pembantu di Indonesia.

Dengan banyaknya BSI yang ada di Indonesia hal tersebut telah menimbulkan persaingan yang tinggi antar bank syariah lainnya.

BSI yang tidak terlepas dari pesaing yang ketat adalah yang berlokasi di kota sungai penuh provinsi Jambi. Tepatnya di Jl.Pancasila Kelurahan Pondok Tinggi Kecamatan Sungai Penuh Kota sungai Penuh. BSI KCP sungai penuh ini di resmikan pada tanggal 08 Agustus 2022 (Sumber: Kabar kito, 2022). Untuk dapat memenangkan pesaing, maka BSI KCP Sungai Penuh dituntut memiliki strategi pemasaran yang efektif diantaranya adalah *customer engagement*.

Abror dkk (2020) Mengartikan bahwa *Customer engagement* adalah perilaku yang dapat melampaui transaksi juga dapat didefenisikan sebagai manifestasi dari perilaku pelanggan yang memilih merek atau terfokus pada satu perusahaan, yang dapat memotivasi pelanggan untuk sering melakukan pembelian secara berulang akibatnya timbul ketertarikan dan keterikatan konsumen terhadap suatu perusahaan. Untuk mengungkap fenomena terkait *customers engagement* nasabah BSI KCP Sungai Penuh. Maka, dilakukan survei awal kepada 30 Nasabah dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2 Fenomena *Customer engagement* BSI KCP Sungai Penuh, Jambi

No	Pernyataan	Jawaban					Skor Total	Rata-Rata
		STS	TS	N	S	SS		
1	Berniat untuk tetap menjadi nasabah bank ini	5	18	2	3	2	69	2,3
2	Ingin membantu pelanggan lain dengan pertanyaan mereka	2	11	7	8	2	87	2,9
3	Ingin membantu bank untuk meningkatkan layanannya	12	8	6	3	1	63	2,1
Rata-Rata								2,4
Tingkat Capaian Responden (TCR)								48,0%

Sumber: Survey awal (2023)

Berdasarkan Tabel diatas survey awal yang dilakukan dengan menggunakan 30 responden ditemukan skor rata-rata sebanyak 2,4 dengan TCR 48,0%. Hal ini menunjukkan bahwa *customer engagement* antara nasabah dengan BSI KCP Sungai Penuh masih tergolong kedalam kategori sangat rendah.

Salah satu variabel yang mempengaruhi *customer engagement* adalah kepuasan konsumen yang dalam hal ini adalah kepuasan nasabah. Kotler & Keller (2018) Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari membandingkan kinerja atau hasil yang terlihat dari suatu produk atau layanan terhadap ekspektasi mereka. Jika nasabah merasa puas dengan suatu layanan yang di tawarkan oleh bank maka hal tersebut dapat menimbulkan ikatan antara nasabah dan bank. Oleh karena itu, Kepuasan nasabah menjadi salah satu yang dapat mempengaruhi *customer engagement*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Zaid & Patwayat (2021) menemukan bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer engagement*.

Selain Kepuasan nasabah, Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu variabel yang mempengaruhi *customer engagement*. Abubakar (2018) mengartikan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan untuk menawarkan pelayanan yang berkualitas dibandingkan dengan pesaingnya. Kualitas pelayanan ini juga merupakan salah satu elemen pemasaran yang sulit ditiru oleh pesaing. Hal tersebut karena wujud nyatanya hanyalah dapat dirasakan oleh pelanggan, dan pelanggan yang telah merasakan serta mengalami kualitas pelayanan terbaik dari perusahaan akan memiliki harapan khusus yang belum tentu ditawarkan oleh merek lain. Jika bank memberikan kualitas pelayanan yang

sesuai dengan keinginan nasabah maka dapat membuat nasabah merasa nyaman atas pelayanan yang di dapatkan sehingga hal tersebut dapat menimbulkan keterikatan atau yang di sebut dengan *customer engagement* antara nasabah dengan bank.

Hal tersebut juga di dukung oleh beberapa penelitian seperti Penelitian yang dilakukan oleh Dhasan & Aryupong (2019) menemukan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap *Customer engagement*. Dan penelitian yang dilakukan oleh Abror dkk (2020) menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *customer engagement*.

Meskipun kepuasan konsumen/nasabah dan kualitas pelayanan merupakan variabel yang mempengaruhi *customer engagement*, namun studi lain memberikan argumentasi bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Sefnedi dkk (2020) yang menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dari penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa semakin bagus kualitas pelayanan yang di tawarkan pada suatu bank maka nasabah juga akan merasa semakin puas.

Penelitian ini merupakan reduksi dari penelitian yang dilakukan oleh Abror dkk (2020) dimana pada penelitian tersebut yang berperan sebagai variabel bebas adalah kualitas pelayanan dan yang berperan sebagai variabel mediasi adalah kepuasan nasabah serta yang berperan sebagai variabel terikat adalah loyalitas nasabah dan *customer engagement*.

Sementara pada penelitian ini hanya menggunakan *customer engagement* sebagai variabel terikat. Disisilain perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu juga dilihat dari permasalahan yang terjadi di lapangan, lokasi dan objek dalam penelitian ini belum diteliti oleh penelitian sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul, **“Dampak Kepuasan Nasabah Sebagai Mediasi antara Kualitas Pelayanan dan *Customer Engagement* (Studi kasus BSI KCP Sungai Penuh, Jambi)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dikemukakan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *customer engagement* pada BSI KCP Sungai Penuh?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Sungai Penuh?
3. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap *customer engagement* pada BSI KCP Sungai Penuh?
4. Apakah kepuasan nasabah memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan *customer engagement* pada BSI KCP Sungai Penuh?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap *customer engagement* pada BSI KCP Sungai penuh.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Sungai Penuh
3. Untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan nasabah terhadap *customer engagement* BSI KCP Sungai Penuh.
4. Untuk mengetahui apakah kepuasan nasabah memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan *customer engagement* pada BSI KCP Sungai Penuh?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis, diharapkan Penelitian ini dapat memberi tambahan wawasan serta kajian mengenai Dampak kepuasan nasabah sebagai mediasi antara kualitas pelayanan dan *customer engagement*. serta memperkaya khasanah penelitian yang ada dan dapat digunakan sebagai perbandingan penelitian berikutnya.
2. Manfaat praktis, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi bank untuk lebih memahami perilaku konsumen khususnya terhadap kepuasan nasabah sehingga dapat mendorong terjadinya *customer engagement* antara nasabah dan bank. Serta untuk menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan oleh manejer bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan.