

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.2 Deskripsi Obyek Penelitian

BNI Undaan adalah salah satu outlet BNI yang terletak di Jl. Pengampon No 85 – 87, Kel Bongkaran Kec Pabean Cantikan Surabaya.

BNI Undaan berada diantara pemukiman warga dan banyak terdapat pertokoan yang cukup ramai pengunjung. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BNI Undaan untuk dapat mengakuisisi sebanyak – banyaknya nasabah yang berasal dari lingkungan sekitarnya.

BNI Undaan adalah Cabang Pembantu yang menginduk ke kantor cabang utama yaitu BNI Kantor Cabang Surabaya. Sebagai kantor cabang pembantu, BNI Undaan tetap mempunyai target sendiri. Baik target pengumpulan dana pihak ketiga, target *fee based income* maupun target dalam hal layanan.

Kegiatan yang dilayani di BNI Undaan meliputi layanan di unit Customer Service dan Teller. Layanan di unit Customer Service diantaranya adalah layanan pembukaan rekening baru baik untuk nasabah perorangan maupun non perorangan, layanan aktivasi dan maintenance layanan e-channel, layanan maintenance terkait rekening seperti penggantian kartu, penggantian buku tabungan, pencetakan rekening koran dan lain – lain. Sedangkan layanan di unit teller terkait transaksi keuangan nasabah seperti penarikan tunai, setoran tunai, pemindahan dana ke rekening lain maupun ke rekening bank lain.

Setiap nasabah yang datang mempunyai kebutuhan yang berbeda – beda dan mempunyai karakter yang berbeda – beda juga. Tingkat kepuasan nasabah yang datang setiap harinya ke BNI Undaan inilah yang akan menjadi bahan penelitian pada bahasan kali ini.

Visi dan Misi Bank Negara Indonesia

Visi BNI : Menjadii Lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan

Misi BNI

- 1) Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh nasabah selaku mitra bisnis pilihan utama.
- 2) Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
- 3) Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- 4) Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- 5) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
- 6) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

Budaya Perusahaan

Empat Nilai Budaya Kerja BNI :

- 1) Profesionalisme
- 2) Integritas
- 3) Orientasi Pelanggan
- 4) Perbaikann Tiada Hneeti

Enam Nilai Perilaku Utama Insan BNI :

- 1) Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
- 2) Jujur, Tulus dan Ikhlas.
- 3) Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab
- 4) Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
- 5) Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
- 6) Kreatif dan Inovatif

3.3 Deskripsi Data Hasil Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya. Secara terperinci data tingkat kepuasan pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya, diperoleh dari 50 suara 27 (pria) dan 23 suara (wanita) dengan usia rata-rata 20 hingga 60 tahun. Cara peneliti untuk mendapatkan suara dari responden adalah meminta setiap nasabah yang datang dan berkenan untuk mengisi *google form* yang sudah disediakan oleh peneliti untuk diisi oleh responden, sehingga data tersebut diolah menjadi berikut :

Jenis Kelamin

50 tanggapan

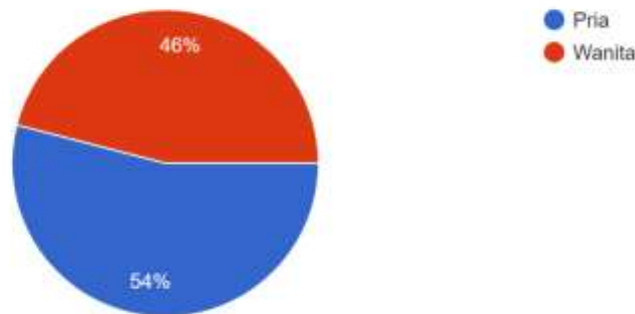
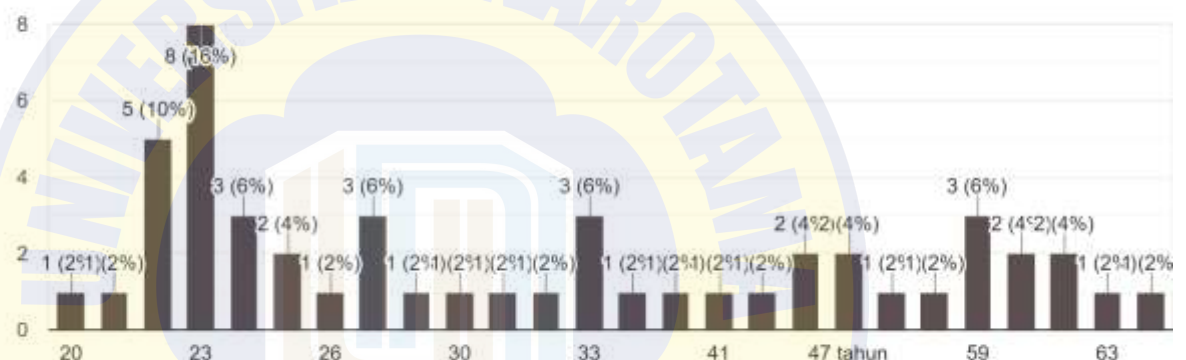


Diagram 4.1 Jenis Kelamin Responden

Usia

50 tanggapan



Tabel 4.2 Rata – Rata Usia Responden

Berdasarkan dari keseluruhan suara oleh 50 responden terdapat 250 tanggapan yang telah didapatkan dari masing-masing variable penelitian, dengan memperoleh rata-rata (mean) = 4,904 , median = 5 modus = 5 sebesar 226. Dari hasil data ini, kemudian diolah dan dirinci menjadi satu persatu sesuai dengan bagian variable penelitian tersebut. Sehingga dapat memudahkan peneliti untuk mendapatkan nilai kepuasan layanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya. Distribusi data analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di bank Bni Undaan Surabaya adalah sebagai berikut :

No	Kategori	Frekuensi	%
----	----------	-----------	---

1.	Sangat tidak puas	0	0
2.	Tidak puas	0	0
3.	Kurang puas	0	0
4.	Puas	24	9,6
5.	Sangat puas	226	90,4
Jumlah		250	100

Table 4.3 Frekuensi Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Teller Di Bank Bni Undaan Surabaya

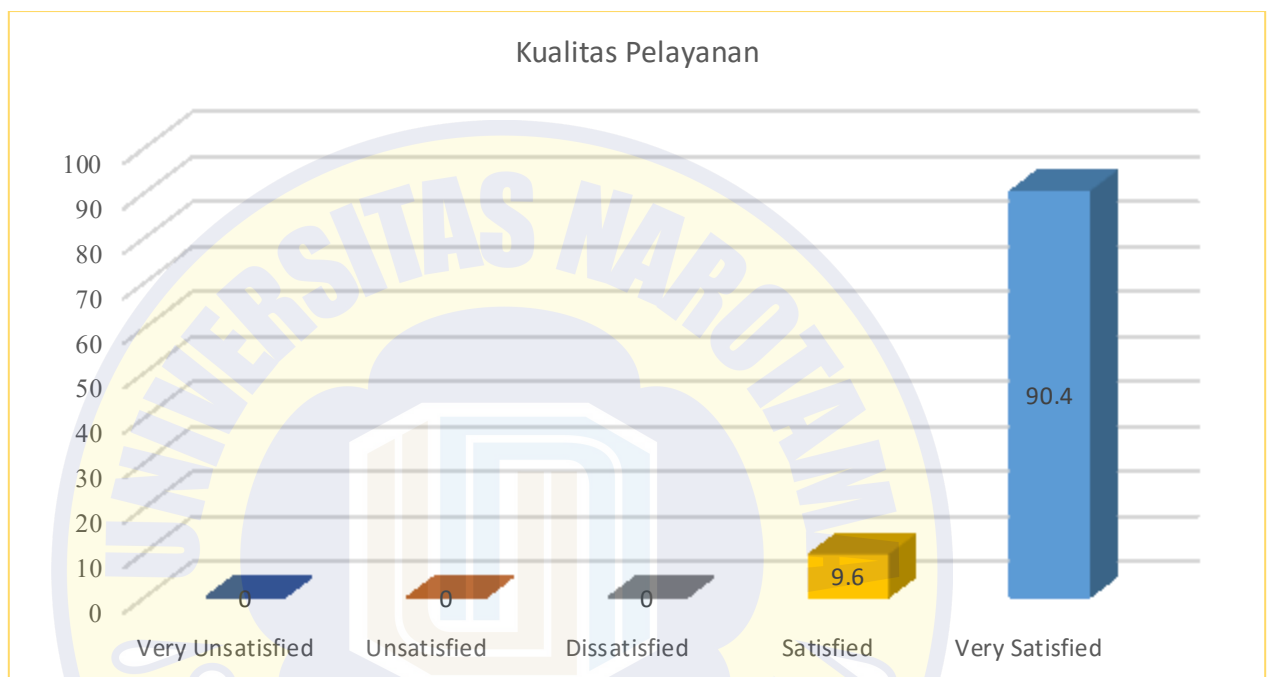


Diagram 4.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Teller Di Bank Bni Undaan Surabaya

Berdasarkan tabel dan gambar penelitian tersebut dari 50 responden diketahui analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya dengan sikap Sangat Tidak Puas 0%, Tidak Puas 0%, Kurang Puas 0%, Puas 9,6% dan Sangat Puas 90,4%. Dapat dilihat dari hasil penelitian tersebut diartikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh teller di Bank BNI Undaan Surabaya adalah Sangat Puas. Hasil penelitian didasarkan pada factor yang mempengaruhi analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya bias diuraikan sebagai berikut :

1. Tangible (Bukti Fisik)

Hasil penghitungan data faktor tangible (bukti fisik) diperoleh rata-rata (mean) = 4,86, median = 5 , modus 5 sebesar = 1.215; Table distribusi data analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di bank BNI Undaan Surabaya dari faktor tangible (bukti fisik) adalah sebagai berikut :

No	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak puas	0	0
2.	Tidak puas	0	0
3.	Kurang puas	0	0
4.	Puas	7	14
5.	Sangat puas	43	86
Jumlah		50	100

Tabel 4.5 Frekuensi FaktorTangible (Bukti Fisik)

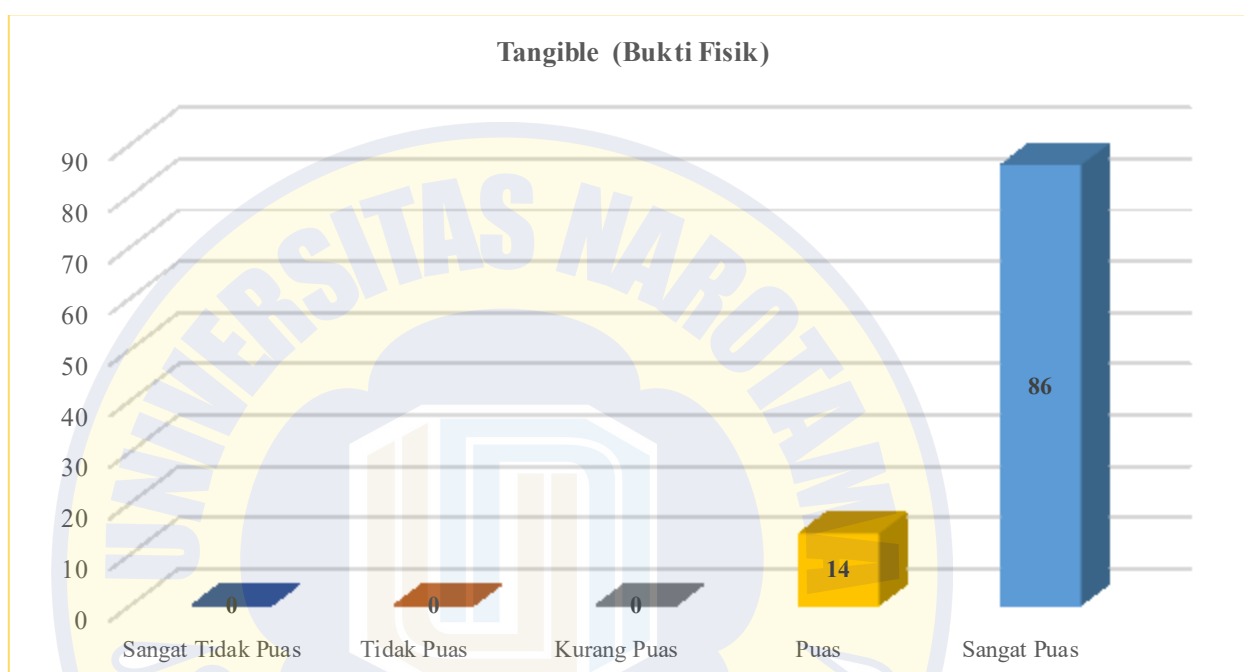


Diagram 4.6 Frekuensi FaktorTangible (Bukti Fisik)

Berdasarkan tabel dan gambar penelitian tersebut dari 50 responden diketahui analisis kualitas pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya berdasarkan faktor Tangible (Bukti Fisik) dengan sikap Sangat Tidak Puas 0%, Tidak Puas 0%, Kurang Puas 0%, Puas 14%, dan Sangat Puas 86%.

2. Reliability (Kehandalan)

Hasil penghitungan data faktor reliability (kehandalan) diperoleh rata-rata (mean) = 4,92, median = 5, modus 5 sebesar = 1.230. Table distribusi data analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di bank BNI Undaan Surabaya dari faktor reliability (kehandalan) adalah sebagai berikut :

No	Kategori	Frekuensi	%
----	----------	-----------	---

1.	Sangat tidak puas	0	0
2.	Tidak puas	0	0
3.	Kurang puas	0	0
4.	Puas	4	8
5.	Sangat puas	46	92
Jumlah		50	100

Tabel 4.7 Frekuensi Reliability (Kehandalan)

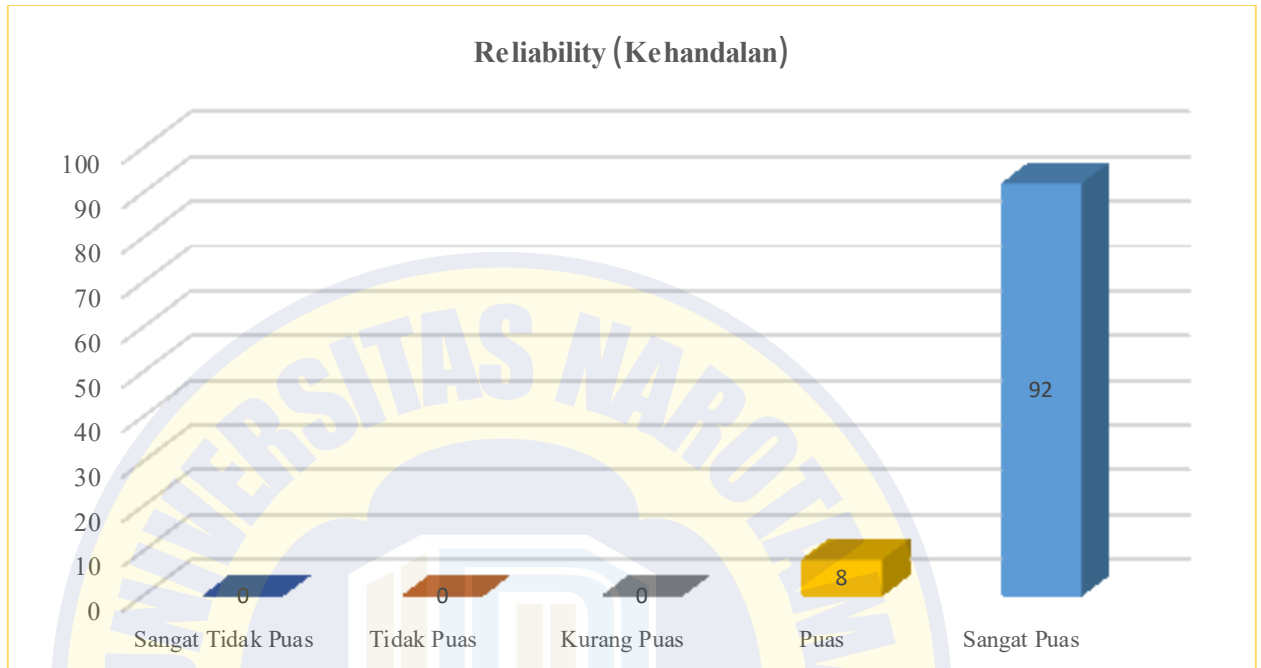


Diagram 4.8 Frekuensi Faktor Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan tabel dan gambar penelitian tersebut dari 50 responden diketahui analisis kualitas pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya berdasarkan faktor Reliability (Kehandalan) dengan sikap Sangat Tidak Puas 0%, Tidak Puas 0%, Kurang Puas 0%, Puas 8%, dan Sangat Puas 92%.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Hasil penghitungan data faktor Responsiveness (Daya Tanggap) diperoleh rata-rata (mean) = 4,92, median = 5, modus 5 sebesar = 1.230. Table distribusi data analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di bank BNI Undaan Surabaya dari faktor Responsiveness (Daya Tanggap) adalah sebagai berikut :

No	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak puas	0	0
2.	Tidak puas	0	0
3.	Kurang puas	0	0

4.	Puas	4	8
5.	Sangat puas	46	92
Jumlah		50	100

Tabel 4.9 Frekuensi Responsiveness (Daya Tanggap)

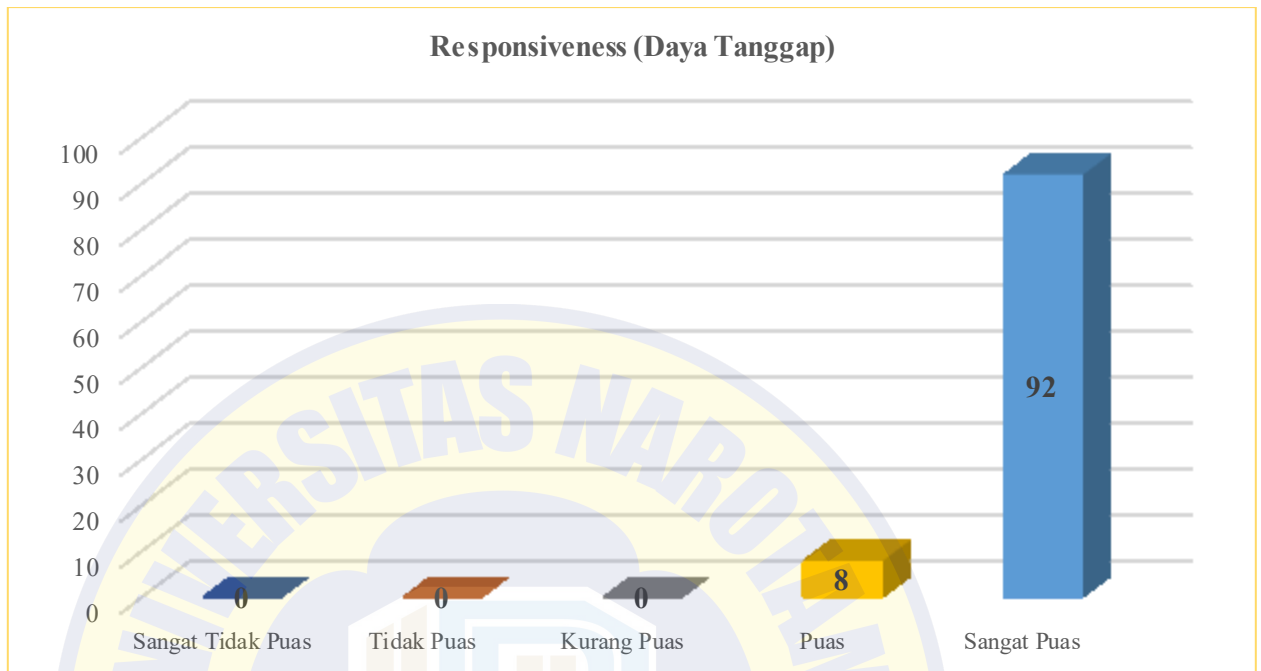


Diagram 4.10 Frekuensi Faktor Responsiveness (Daya Tanggap)

Berdasarkan tabel dan gambar penelitian tersebut dari 50 responden diketahui analisis kualitas pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya berdasarkan faktor Responsiveness (Daya Tanggap) dengan sikap Sangat Tidak Puas 0%, Tidak Puas 0%, Kurang Puas 0%, Puas 8%, dan Sangat Puas 92%.

4. Assurance (Jaminan)

Hasil penghitungan data faktor Assurance (Jaminan) diperoleh rata-rata (mean) = 4,90, median = 5, modus 5 sebesar = 1.225. Table distribusi data analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di bank BNI Undaan Surabaya dari faktor Assurance (Jaminan) adalah sebagai berikut :

No	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak puas	0	0
2.	Tidak puas	0	0
3.	Kurang puas	0	0
4.	Puas	5	10

5.	Sangat puas	45	90
Jumlah		50	100

Tabel 4.11 Frekuensi Assurance (Jaminan)

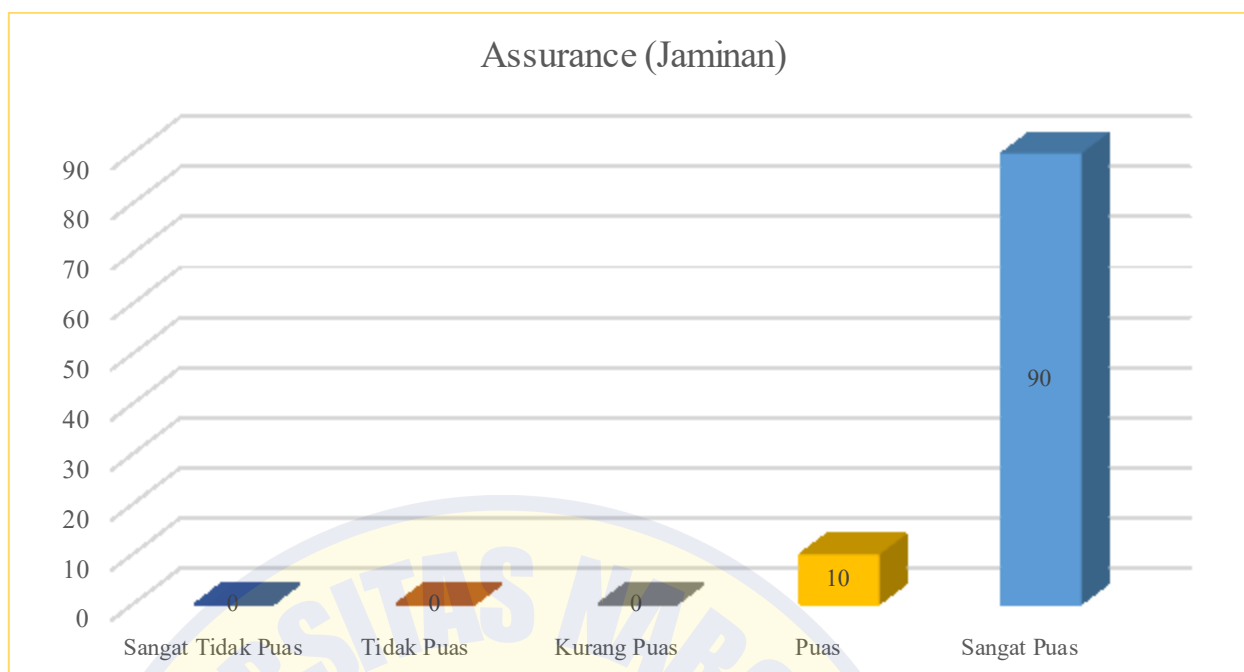


Diagram 4.12 Frekuensi Faktor Assurance (Jaminan)

Berdasarkan tabel dan gambar penelitian tersebut dari 50 responden diketahui analisis kualitas pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya berdasarkan faktor Assurance (Jaminan) dengan sikap Sangat Tidak Puas 0%, Tidak Puas 0%, Kurang Puas 0%, Puas 10%, dan Sangat Puas 90%.

5. Empathy (Empati)

Hasil penghitungan data faktor Empati diperoleh rata-rata (mean) = 4,92, median = 5, modus 5 sebesar = 1.230 Table distribusi data analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di bank BNI Undaan Surabaya dari faktor Empati adalah sebagai berikut :

No	Kategori	Frekuensi	%
1.	Sangat tidak puas	0	0
2.	Tidak puas	0	0
3.	Kurang puas	0	0
4.	Puas	4	8
5.	Sangat puas	46	92
Jumlah		50	100

Tabel 4.13 Frekuensi Empati

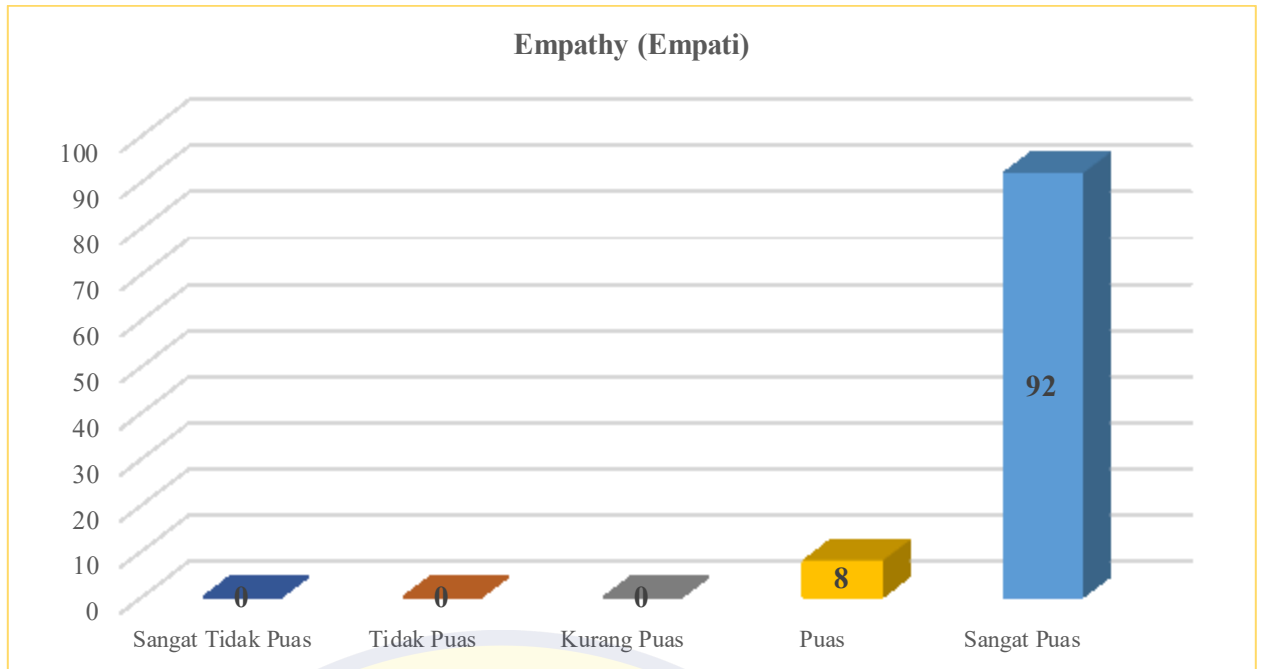


Diagram 4.14 Frekuensi Faktor Empati

Berdasarkan tabel dan gambar penelitian tersebut dari 50 responden diketahui analisis kualitas pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya berdasarkan faktor Empathy (Empati) dengan sikap Sangat Tidak Puas 0%, Tidak Puas 0%, Kurang Puas 0%, Puas 8%, dan Sangat Puas 92%.

4.3. Hasil Penelitian (Perhitungan dan Pengolahan Data)

Gambaran umum karakteristik dalam penelitian ini mencakup kecenderungan responden dalam hal ini adalah nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Undaan Surabaya yang diukur melalui angket yang mengacu pada skala model likert. Pilihan jawaban untuk penilaian dari 1 (satu) sampai dengan nilai 5 (lima) adalah hasil atau jawaban bagaimana kemampuan teller untuk melayani nasabah yang datang. Data yang dihasilkan selanjutnya akan dideskripsikan dengan menggunakan analisis deskriptif berupa distribusi frekuensi. Adapun deskripsi umum variabel Pelayanan Teller dalam penelitian ini dijabarkan pada tabel 4.15 di bawah ini:

Variable Penelitian	Jumlah Responden	Mean	Median	Modus
Tangible (Bukti fisik)	50	4,86	5	5
Reliability (Kehandalan)	50	4,92	5	5
Responsiveness (Daya Tanggap)	50	4,92	5	5
Assurance (Jaminan)	50	4,90	5	5
Empati	50	4,92	5	5
Jumlah	250	24,52	25	25

Tabel 4.15 Variable Pelayanan Teller

Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 nasabah. Variabel Pelayanan Teller dalam penelitian yang dibangun atas 5 indikator yang terbagi atas 5 butir pernyataan. Berdasarkan tabel 4.15 di atas, data yang diperoleh yakni nilai rata-rata (mean) variabel pelayanan teller sebesar 24,52 median (nilai tengah) sebesar 25,00 modus (nilai yang paling sering muncul) sebesar 25,00. Sedangkan untuk setiap penilaian yang ada di Bank BNI Undaan Surabaya nilai keseluruhannya adalah 100 (serratus) persen. Jika penilaian tersebut menggunakan *skala likert* maka nilai keseluruhannya adalah 25.00 . Rumus yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Skor SERVQUAL} &= \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor Ekspektasi (I)} \\ \text{Skor SERVQUAL} &= \text{Skor 24,52 (P)} - \text{Skor 25,00 (I)} \\ &= 24,52 - 25,00 \\ &= - 0,48 \end{aligned}$$

Jadi berdasarkan rumus diatas, maka peneliti menemukan **GAP – 0,48** di Variable Penelitian Teller

No	Indikator Penilaian	Persepsi	Ekspetasi	GAP
1.	Tangible (Bukti fisik)	4,86	5,00	-0,14
2.	Reliability (Kehandalan)	4,92	5,00	-0,08
3.	Responsiveness (Daya Tanggap)	4,92	5,00	-0,08
4.	Assurance (Jaminan)	4,90	5,00	-0,10
5.	Empati	4,92	5,00	-0,08
	Rata – Rata	4,904	5,00	-0,096

Tabel 4.16 Rata – Rata GAP Variable Penilaian Teller

Dapat dilihat dari table 4.16 rata – rata dari Variable Penilaian Teller ditemukan **GAP -0.096** .

4.4. Pembahasan Hasil Penelitian

Kepuasan pelanggan atau konsumen dalam pembahasan ini disebut nasabah. Kepuasan nasabah adalah fungsi dari perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan (Persepsi dan Ekspektasi). Apabila pelayanan dibawah harapan, maka para nasabah akan kecewa. Namun apabila pelayanan sesuai dengan harapan, maka nasabah akan merasa sangat puas. Nasabah yang sangat puas dengan pelayanan teller, akan lebih sering datang ke bank untuk melakukan transaksi sehari -hari. Para nasabah juga akan menerima tawaran produk baru yang telah dikeluarkan oleh perusahaan, bahkan para nasabah juga tidak akan segan untuk menawarkan produk atau mengajak untuk menabung kepada tetangga mereka sampai dengan saudaranya sekaligus.

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana seseorang merasa puas setelah membandingkannya dengan ekspektasi (kinerja atau hasil). Oleh karena itu, tingkat kepuasan bergantung pada perbedaan antara

kinerja yang dirasakan dan harapan. Pelanggan dapat memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan universal, yaitu jika kinerja lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen akan kecewa, tetapi kinerja memenuhi harapan pelanggan akan terpenuhi, dan jika kinerja dapat melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Puas, senang atau sangat bahagia. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan membuat dan mengelola sistem untuk mendapatkan pelanggan dengan kemampuan lebih daripada mempertahankan pelanggan lama. Selalu memberikan pelayanan terbaik untuk dua tujuan, mempertahankan nasabah lama dan mengajak nasabah baru menjadi nasabah setia, serta sering melakukan transaksi dengan perusahaan perbankan..

Bank BNI Undaan Surabaya merupakan salah satu perusahaan perbankan yang sangat memperhatikan kepuasan nasabah, karena Bank BNI Undaan Surabaya merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia dan tergabung dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Salah satu faktor untuk tetap menjaga kepuasan para nasabah yaitu dengan cara meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan dari hasil penelitian, bahwa Sebagian besar nasabah di Bank BNI Undaan Surabaya merasa sangat puas dengan pelayanan teller disana, dengan prosentase 90,4% . Sedangkan sisanya merasa puas dengan prosentase 9,6%. Pada variable tangible (bukti fisik) merupakan variable dengan penilaian yang paling rendah disbanding dengan variable lainnya, dengan skor mean (rata – rata) 4,86 atau 7 nasabah yang masih merasa puas dengan kualitas pelayanan teller dan ada 43 nasabah yang merasa sangat puas dengan pelayanan teller. Di variable Reliability (Kehandalan) mendapatkan penilaian yang cukup baik, dengan skor mean (rata – rata) 4,92 atau 4 nasabah yang masih merasa puas dengan kualitas pelayanan teller dan ada 46 nasabah yang merasa sangat puas dengan pelayanan teller. Di variable berikutnya yaitu Responsiveness (Daya Tanggap) mendapatkan skor yang sama dengan variable sebelumnya yaitu mean (rata – rata) 4,92 atau 4 nasabah yang masih merasa puas dengan kualitas pelayanan teller dan ada 46 nasabah yang merasa sangat puas dengan pelayanan teller. Variable Assurance (Jaminan) mendapatkan skor mean (rata – rata) yaitu, 4,90 atau ada 5 nasabah yang merasa puas dengan kualitas pelayanan teller dan ada 45 nasabah yang sudah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan teller. Untuk variable yang terakhir adalah empati mendapatkan skor mean (rata – rata) yaitu, 4,92 atau 4 nasabah yang merasa puas dengan kualitas pelayanan teller dan 46 nasabah yang merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan teller . Hasil secara keseluruhan dari penelitian ini dengan hasil tersebut dapat diartikan para nasabah sudah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya.

Kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi atau memberikan kebutuhan dan keinginan para nasabah, serta penyampaian harapan nasabah. Konsistensi yang harus dilakukan untuk membuat semuanya nasabah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan teller. Berdasarkan hasil tersebut bisa diartikan bahwa kualitas pelayanan teller mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Undaan Surabaya, jika kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, bisa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang diteliti berdasarkan pada beberapa faktor yaitu, Tangible (Bukti fisik) , Reliability (Kehandalan) , Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan) dan Empati.

1. Faktor Tangible (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya berdasarkan faktor bukti fisik diketahui mempunyai sikap Sangat Tidak Puas 0%, Tidak Puas 0%, Kurang Puas 0%, Puas 14 % dan untuk Sangat Puas sebesar 86%. Bukti fisik dalam kualitas

pelayanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh nasabah yang sedang melakukan transaksi, sehingga merasa nyaman atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Hasil berdasarkan penelitian pada faktor bukti langsung diartikan bahwa Di Bank BNI Undaan Surabaya sudah mempunyai fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan para nasabah. Dengan adanya fasilitas dan sarana prasarana yang memadai maka nasabah menjadi terpuaskan karena yang diharapkan dalam pelayanan dapat tercapai dengan baik.

2. Reliability (Kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya berdasarkan faktor Reliability (Kehandalan) diketahui mempunyai sikap Sangat Tidak Puas 0%, Tidak Puas 0%, Kurang Puas 0%, Puas 8% dan untuk Sangat Puas 92%. Kehandalan dapat diartikan dengan memberikan pelayanan, setiap teller diharuskan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktifitas kerja yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh nasabah.

Beberapa kemungkinan para nasabah masih belum bisa sepenuhnya merasa Sangat Puas, dikarenakan adanya teller baru yang masih belum bisa melakukan banyak transaksi, masih bingung dalam menjalankan transaksi, dan ada kemungkinan juga salah dalam melakukan transaksi. Aka tetapi semua itu bisa di back up oleh teller senior sehingga meminimalisir adanya kesalahan dalam transaksi. Dalam hal ini manajemen akan lebih sering mengadakan seminar ataupun pembelajaran yang lebih intens supaya para teller yang masih baru cepat beradaptasi dengan pekerjaan mereka.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya berdasarkan faktor Responsiveness (Daya Tanggap) diketahui mempunyai sikap Sangat Tidak Puas 0%, Tidak Puas 0%, Kurang Puas 0%, Puas 8% dan untuk Sangat Puas 92%. Daya tanggap diartikan merupakan penjelasan yang bijaksana, detail, membina, mengarahkan dan menjelaskan agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Berdasarkan faktor daya tanggap diartikan di Bank BNI Undaan Surabaya bahwa karyawan bekerja dengan tanggap, melayani, dengan ramah, sopan dan tidak mengecewakan. Para teller dipilih dan diajarkan untuk memberikan pelayanan yang baik dan benar, jika para teller bersikap sopan, ramah maka para nasabah pasti akan merasa senang dan sangat puas dalam menerima pelayanan dari teller di Bank BNI Undaan Surabaya. Meskipun demikian kadang beberapa teller kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, hal tersebut dibuktikan dengan beberapa konsumen merasa

kurang dengan pelayanan teller. Biasanya dikarenakan banyaknya nasabah yang datang sehingga terjadi penumpukan atau banyaknya antrian diteller yang membuat para teller merasa kewalahan dalam menjalankan transaksi. Untuk kedepannya, setiap teller harus bersikap profesionalisme dalam menjalankan setiap transaksi yang diminta oleh nasabah.

4. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya berdasarkan faktor Assurance (Jaminan) diketahui mempunyai sikap Sangat Tidak Puas 0%, Tidak Puas 0%, Kurang Puas 0%, Puas 10% dan untuk Sangat Puas 90%. Jaminan merupakan bentuk kepastian dari suatu bidang layanan, menjamin transaksinya aman dan terpercaya sehingga para nasabah merasa nyaman dan tenang. Selain itu nasabah juga akan yakin bahwas segala jenis bentuk pelayanan akan tuntas dan selesai sesuai dengan keinginan mereka.

Hasil berdasarkan faktor jaminan bisa diartikan dengan memberikan keselamatan dan keamanan bagi nasabah, baik dari tempat parkir, fasilitas yang aman dan nyaman bagi nasabah, tempat yang bersih dan strategis. Hal tersebut menjadi nilai yang baik bagi sebuah tempat penyedia jasa layanan dan keuangan, dikarenakan nasabah akan merasa nyaman dan puas jika tempat yang dituju mudah, aman dan nyaman.

5. Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya berdasarkan faktor Empati) diketahui mempunyai sikap Sangat Tidak Puas 0%, Tidak Puas 0%, Kurang Puas 0%, Puas 8% dan untuk Sangat Puas 92%. Empati dalam penelitian ini diartikan sebagai kegiatan memberi suatu pelayanan yang memerlukan pemahaman dan pengertian tentang asumsi atau kepentingan bersama yang terkait dengan pelayanan. Jika setiap orang yang tertarik pada layanan memiliki empati untuk penyelesaian atau melaksanakannya, atau memiliki komitmen yang sama terhadap layanan, maka layanan tersebut akan berjalan dengan lancar dan berkualitas tinggi sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil Berdasarkan empati ini juga bisa memberikan perhatian dan rasa peduli yang baik terhadap nasabah yang datang. Di Bank BNI Undaan Surabaya menerima segala kritik dan saran dari nasabah ataupun *walk in customer*, saran yang membangun akan dijadikan sebagai perbaikan untuk kemajuan di Bank BNI Undaan Surabaya.