

PENERAPAN SISTEM ONLINE DIGITAL SAVING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI MEDIASI DENGAN KEPUTUSAN MENABUNG (Studi Kasus pada Nasabah PT. BRI Cabang Pelintung Dumai)

Muhalida Zia Ibhar¹, Frinov Feldiko Ibhar², Tria Agustifani³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

⁴ Universitas Riau

E-mail: mziaibhar@gmail.com, frinov.feldiko7534@grad.unri.ac.id

KEYWORDS

Implementation of Online Systems,
Digital Saving,
Customer Satisfaction,
Saving Decisions

Kata Kunci

Penerapan Sistem Online,
Digital Saving,
Kepuasan Nasabah,
Keputusan Menabung

ABSTRACT

This study aims to look at the application of the Online Digital Saving System in Improving Customer Satisfaction Mediation with Saving Decisions. The target population of this study were active savers/customers of PT Bank BRI Pelintung Dumai Branch. This research was conducted with a quantitative research approach. The population in this study amounted to 202 people and the samples were taken using the slovin formula, so the number of samples in this study was 145 respondents. Sampling used random sampling technique. Data analysis in this study used inferential statistical data analysis measured by SEM-PLS. The results of the study show that (1) SODS has a significant effect on saving decisions; (2) SODS has a significant effect on customer satisfaction; (3) The decision to save has a significant effect on customer satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat penerapan Sistem Online Digital Saving Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah diMediasi dengan Keputusan Menabung. Populasi sasaran penelitian ini adalah para penabung/nasabah aktif PT Bank BRI Cabang Pelintung Dumai. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini berjumlah 202 orang dan sampel diambil dengan menggunakan rumus slovin, maka dapat diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 145 responden. Pengambilan sampling menggunakan teknik random sampling Analisis Data pada Penelitian ini menggunakan analisis data statistik inferensial diukur dengan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) SODS berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung; (2) SODS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah; (3) Keputusan menabung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

1. Pendahuluan

Pelaksanaan diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataannya. Adapun pelaksanaan adalah proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau wadah secara berencana, teratur dan terarah guna mencapai tujuan yang diharapkan, maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan.

Menurut (Aditiya, V., Suryani, L., & Sapni, 2022), Pelaksanaan (*Actuating*) itu pada hakikatnya adalah menggerakkan orang orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Lebih lanjut dikemukakan oleh Arifin Abdul Rachman,

dalam buku *Djati Julitriasa* bahwa pergerakan merupakan kegiatan manajemen untuk membuat orang-orang lain suka dan dapat bekerja.

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa pengertian pelaksanaan dari penggabungan teori menurut ahli di atas adalah kegiatan untuk mendorong atau menggerakkan seseorang atau semua anggota kelompok agar mau berusaha untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut beberapa teori di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan (*Actuating*) adalah kegiatan usaha untuk menggerakkan semua anggota kelompok sehingga tujuan dari pelaksanaan dalam suatu kegiatan bisa tercapai dengan baik secara efektif dan efisien. Menurut (Afrizal, 2021), *Loc. Cit* fungsi - fungsi pelaksanaan antara lain sebagai berikut :

- a. Untuk mempengaruhi seseorang (orang-orang) supaya bersedia menjadi pengikut.

- b. Melunakan daya resistensi pada seseorang atau orang-orang.
- c. Untuk membuat seseorang atau orang-orang suka untuk mengerjakan tugas dengan baik.
- d. Untuk mendapatkan serta memelihara dan memupuk kesetiaan, kesayangan, kecintaan kepada pimpinan, tugas serta organisasi tempat mereka bekerja.
- e. Untuk menanamkan rasa tanggung jawab secara penuh pada orang-orang terhadap tuhan, negara, serta tugas yang diembanya.

Sedangkan menurut (Pt et al., 2022) fungsi pelaksanaan antara lain sebagai berikut :

- a. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan dan pemberi motivasi kepada pekerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.
- b. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
- c. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.
- d. Proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi.

Di bawah ini peneliti menulis fungsi pelaksanaan dari pengabungan teori beberapa ahli di atas, antara lain sebagai berikut.

- a. Untuk mempengaruhi seseorang supaya bersedia menjadi pengikut.
- b. Memberikan tugas dan penjelasan secara rutin mengenai pekerjaan.
- c. Untuk membuat seseorang atau orang-orang suka untuk mengerjakan tugas dengan baik.

Jadi setelah beberapa ahli menjelaskan tentang teori fungsi pelaksanaan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa fungsi pelaksanaan antara lain sebagai berikut :

- a. Untuk mempengaruhi orang-orang agar mau bekerja dengan baik.
- b. Untuk membuat semua anggota kelompok suka untuk mengerjakan pekerjaan dengan benar.

Menurut (Ibhar,S.Pd.,M.Ed & Feldiko Ibhar, 2022), sistem adalah kumpulan atau grup dari sub sistem/bagian/komponen atau apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan dapat bekerja sama untuk mencapai satu tujuan tertentu. Sistem dan prosedur adalah suatu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan satu dengan yang lain. Suatu sistem baru dapat terbentuk jika di dalamnya ada beberapa prosedur yang mengikutinya.”

Menurut (Dadi Rosadi, 2019) mengatakan bahwa supaya sistem itu dikatakan sistem yang baik, memiliki karakteristik yaitu :

1. Komponen

Sistem berdiri dari sejumlah komponen-komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerjasama membentuk satu kesatuan. Komponen sistem terdiri dari komponen yang berupa sebuah sistem atau bagian-bagian dari sistem.

2. Batasan sistem (Boundary)
 Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lain atau dengan lingkungan lainnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan. Batasan suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (scope) dari sistem tersebut.
3. Lingkungan luar sistem (environment)
 Lingkungan luar sistem adalah diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi dari sistem. Lingkungan dapat bersifat menguntungkan yang harus tetap dijaga dan yang merugikan harus dijaga dan dikendalikan, kalau tidak akan mengganggu kelangsungan dari sistem.
4. Penghubung sistem (interface)
 Penghubung sistem merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan agar sumber-sumber daya mengalir dari subsistem ke subsistem lain. Keluaran (output) dari subsistem akan menjadi masukan (input) untuk subsistem lain melalui penghubung.
5. Masukan sistem (input)
 Masukan adalah energi yang dimasukkan kedalam sistem, yang dapat berupa perawatan dan masukan sinyal. Maintenance input adalah energi yang dimasukkan agar sistem dapat beroperasi. Signal input adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Contoh dalam sistem komputer program adalah maintenance input sedangkan data adalah signal input untuk diolah menjadi informasi.
6. Keluaran sistem
 Keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Contoh komputer menghasilkan panas yang merupakan sisa pembuangan, sedangkan informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.
7. Pengolah sistem
 Suatu sistem menjadi bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Sistem produksi akan mengolah bahan baku menjadi bahan jadi, sistem akuntansi akan mengolah data menjadi laporan-laporan keuangan.

8. Sasaran sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (goal) atau sasaran (objective). Sasaran dari sistem sangat menentukan input yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem.

Terdapat dua kelompok dasar pendekatan dalam mendefinisikan sistem yaitu berdasarkan pendekatan pada prosedurnya dan yang berdasarkan pendekatan komponennya.”

1) Pendekatan sistem pada prosedurnya

Sebuah sistem adalah suatu jaringan dan prosedur yang saling berkaitan satu sama lain, dan bekerja sama dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau menyelesaikan suatu masalah.

2) Pendekatan sistem pada komponennya

Sebuah sistem adalah sekumpulan dari elemen-elemen yang melakukan interaksi satu sama lain dengan pola teratur sehingga membentuk suatu totalitas untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu.

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli yang telah dikemukakan di atas, dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa sistem adalah kumpulan bagian atau beberapa subsistem yang dirancang dan disatukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Tujuan sistem merupakan target atau sasaran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem. Agar supaya target tersebut bisa tercapai, maka target atau sasaran tersebut harus diketahui terlebih dahulu ciri-ciri atau kriterianya. Upaya mencapai suatu sasaran tanpa mengetahui ciri-ciri atau kriteria dari sasaran tersebut kemungkinan besar sasaran tersebut tidak akan pernah tercapai. Ciri-ciri atau kriteria dapat juga digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai suatu keberhasilan suatu sistem dan menjadi dasar dilakukannya suatu pengendalian.

Menurut (A. Suryani & Firdaus, 2020) menerangkan bahwa “Sistem sebagai seperangkat unsur-unsur yang terdiri dari manusia, alat, konsep dan prosedur yang dihimpun menjadi satu untuk maksud dan tujuan bersama”. Dari pengertian tujuan sistem yang dipaparkan di atas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa sistem adalah kumpulan suatu komponen sistem yang saling berhubungan satu sama lain untuk mencapai tujuan suatu agenda utama perusahaan atau organisasi.

Menurut (Lia, 2022) menjelaskan bahwa “Layanan Bank Rakyat Indonesia Digital Saving adalah layanan/kegiatan perbankan yang diluncurkan bank BRI untuk dapat membuka rekening tabungan secara online tanpa harus pergi ke kantor cabang BRI, sehingga nasabah dapat melakukan registrasi secara

mandiri melalui link BRI bukarekening.bri.co.id dimanapun dan kapanpun”.

Menurut Rahmadani (Rahmadani & Azmi, 2022), ada 4 langkah untuk membuka rekening digital saving baru, antara lain:

1. Mempersiapkan Dokumen Nasabah memulai dengan menyiapkan KTP, NPWP (opsional), dan Data Pribadi.
2. Kedua, Verifikasi Diri Untuk memverifikasi diri, nasabah diminta untuk membuat video.
3. Setoran Awal Ketiga, setelah nasabah selesai memasukkan informasi pribadi, nasabah diminta untuk melakukan setoran awal agar rekening milik nasabah dapat aktif.
4. Buat Rekening BRIMo Nasabah selanjutnya akan diinstruksikan untuk membuka Mobile Banking (BRIMo) agar dapat memanfaatkan fasilitas yang ditawarkan oleh Bank BRI.

Pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada pelanggan. Usaha memuaskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggan. (Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim, 2021).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Harapan pelanggan dapat bersumber dari berbagai hal, seperti dari pengalaman pembelian sebelumnya, teman dan informasi pasar (Aditiya, V., Ibar, M. Z., & Nasution, 2022).

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah (Pratiwi & Seminari, 2015).

Menurut (Jeany, 2020) kepuasan nasabah merupakan tanggapan nasabah bahwa terpenuhinya harapan pada jasa dan produk bank, yang diperoleh dari pelayanan perbankan melalui pengamatan kapabilitas nasabah dan kepedulian pada kebutuhan nasabah sehingga berkesinambungan baik dengan rasa kepuasan bagi semua nasabah.

Kepuasan adalah perasaan seseorang dari kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari apa yang telah diterima membandingkan apa yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan (L. Suryani et al., 2022). Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dimana kepuasan yang terdiri dari beberapa indikator diantaranya adalah perasaan yang

timbul setelah mengevaluasi pengalaman setelah pemakaian produk, respon pelanggan setelah mengevaluasi, evaluasi purnabeli keseluruhan, ukuran kinerja dan tingkat perasaan hal ini dapat diketahui dari pelanggan tersebut (Apriliani et al., 2020).

Menurut (Atmaja, 2018), terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa diantaranya :

1. Hubungan perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat menciptakan loyalitas konsumen
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan
5. Laba yang diperoleh meningkat

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama dalam menilai kualitas pelayanan, dimana konsumen menilai kinerja pelayanan yang diterima dan yang dirasakan langsung terhadap suatu produk. Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diharapkan oleh pengguna layanan (Sondakh, 2014).

Kepuasan konsumen tentunya berhubungan dengan kualitas layanan. Seperti pernyataan dari (Zulkarnaini, 2019), kualitas layanan merupakan indikator yang sangat penting untuk menilai sejauh mana organisasi publik telah memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat atau pengguna layanan.

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan oleh perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan perusahaan telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen beranggapan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan layanan kepada konsumen. Sesuai dengan tuntutan era globalisasi, di dunia perbankan juga diperlukan suatu system yang handal untuk pelayanan nasabahnya. Apalagi perkembangan teknologi masa kini semakin pesat, dunia perbankan dituntut untuk mengikuti perkembangan tersebut demi tujuan utama sebuah bank, yaitu Kepuasan Nasabah. Hampir semua Bank di Indonesia sudah didukung system komputerisasi modern atau jaringan intranet yang memungkinkan mengirim atau

menerima data perusahaan atau nasabah dengan begitu mudah dan cepat tanpa harus menunggu berhari-hari.

Persaingan dalam dunia perbankan khususnya persaingan dalam pemberian fasilitas pelayanan jasa semakin ketat, di buktikan dengan beberapa bank mengeluarkan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti *E-Banking (Electronic Banking)*, *ATM (Automatic Teller Machine)*, mesin *EDC (Electronic Data Capture)*, uang elektronik, dan lain sebagainya. Hal ini membuat setiap perbankan berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar terpenuhinya keinginan dan kepuasan nasabah serta terjaganya kepercayaan para nasabah kepada bank sehingga nasabah akan loyal terhadap bank.

Salah satunya adalah digital saving BRI, digital saving BRI adalah layanan yang diluncurkan Bank BRI untuk dapat membuka tabungan secara online tanpa harus pergi ke kantor cabang. Aplikasi digital saving sekarang ini menjadi solusi untuk masyarakat upaya pengurangan antrian atau menunggu lama di kantor saat ingin membuka tabungan dan juga tengah pandemi ini yang menuntut masyarakat dalam menjaga jarak sehingga tak jarang orang memilih berkerja serta melakukan aktivitas dari rumah secara online.

Tabel 1

Jumlah Nasabah Membuka Tabungan Melalui Digital Saving Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Pelintung Dumai

No.	JENIS TABUNGAN	JUMLAH NASABAH		
		2020 (Jan-Des)	2021 (Jan-Des)	2022 (Jan-Jun)
1.	Britama	-	1	-
2.	Britama X	-	3	1
3.	Britama Bisnis	-	-	-
4.	Simpedes	44	66	56
5.	Simpedes Bisa	-	-	-
6.	Britama Pro	6	10	15
7.	Giro BRI	-	-	-
JUMLAH		50	80	72

Sumber data : PT BRI (persero) Unit Pelintung Dumai tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Pelintung Dumai, maka penulis menemukan gejala-gejala permasalahan sebagai berikut:

1. Masih ditemukan keluhan nasabah mengenai pembukaan tabungan digital saving BRI yang tidak sesuai dengan ketentuan pembukaan tabungan awal seperti biasa, seperti kesalahan sistem dan harus mempunyai email pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Pelintung Dumai
2. Masih ditemukan keluhan nasabah terhadap keterlambatan pelayanan customer service pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Pelintung Dumai membuat terjadinya banyak antrian.

Dilihat dari berbagai gejala masalah yang telah penulis temui selama pelaksanaan magang, maka penulis merumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu: **“Penerapan Sistem Online Digital Saving Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Mediasi Dengan Keputusan Menabung Pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Unit Pelintung”**.

2. Metodologi

Penelitian dilakukan pada PT Bank Riau Indonesia Unit Pelintung di Kota Dumai. Ruang Lingkup penelitian ini adalah nasabah PT. BRI Unit Pelintung di Kota Dumai. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei s/d Juni 2022. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian kuantitatif yaitu peneliti menggunakan kuesioner dalam melakukan teknik pengumpulan data. Populasi pada penelitian ini berjumlah 202 orang dan sampel diambil dengan menggunakan rumus slovin, maka dapat diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 145 responden. Pengambilan sampling menggunakan teknik random sampling. Analisis Data pada Penelitian ini menggunakan analisis data statistik inferensial diukur dengan SEM-PLS yang menggunakan program Smart PLS (Smart Partial Least Square) mulai dari pengukuran model (outer model), struktur model (inner model) dan pengujian hipotesis.

3. Hasil dan Diskusi

Pengujian hipotesis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) akan memperlihatkan Tiga

hipotesis. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji t (t-test) pengaruh antara variabel. Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrapping* terhadap sampel, pengujian dengan *bootstrapping* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah pada data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Pengujian Hipotesis

Pengaruh	Koefisien Path	T Statistics	P Values	Sig
SODS-> Keputusan menabung	0,731	18,573	0,000	Signifikan
SODS -> Kepuasan nasabah	0,268	3,106	0,002	Signifikan
Keputusan menabung - > Kepuasan nasabah	0,538	6,829	0,000	Signifikan

Sumber : Data Hasil Olahan, 2022

Dari Tabel 2 dapat diketahui hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

- a. SODS-> Keputusan menabung
Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,731 dengan t-statistics sebesar 18,573 dan P value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (18,573) lebih besar dari t table (1,96) atau P value (0,000) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa SODS berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung. Setiap peningkatan SODS sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan keputusan menabung sebesar 0,731 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.
- b. SODS-> Kepuasan nasabah
Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,268 dengan t-statistics sebesar 3,106 dan P value 0,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (3,106) lebih besar dari t table (1,96) atau P value (0,002) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa SODS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Setiap peningkatan SODS sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah pajak sebesar 0,268 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

c. Keputusan menabung-> Kepuasan nasabah Diperoleh nilai koefisien sebesar 0,538 dengan t-statistics sebesar 6,829 dan P value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa t statistik (6,829) lebih besar dari t table (1,96) atau P value (0,000) lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat diartikan bahwa keputusan menabung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Setiap peningkatan keputusan menabung sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,538 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil, analisis dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. SODS berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung. Setiap peningkatan SODS sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan keputusan menabung sebesar 0,731 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.
2. SODS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Setiap peningkatan SODS sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,268 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

Keputusan menabung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Setiap peningkatan keputusan menabung sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,538 dan sebaliknya dengan asumsi variabel lain konstan.

5. Referensi

- Aditiya, V., Ibhara, M. Z., & Nasution, N. A. (2022). No Title. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 5728–5728. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6390>
- Aditiya, V., Suryani, L., & Sapni, R. R. (2022). No Title. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 6023–6032. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i4.6437>
- Afrizal, D. (2021). *KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAKSANAAN PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PT. PERTAMINA RU II DUMAI COMMUNITY SATISFACTION WITH THE IMPLEMENTATION OF THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PROGRAM OF PT. PERTAMINA RU II DUMAI (Corpo. 14.*
- Apriliani, D., Baqiyyatus S, N., Febila, R., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Membercard. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 1(1), 19–28. <https://doi.org/10.37631/e-bisma.v0i0.214>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Dadi Rosadi. (2019). Implementasi Bootstrap Adminlte Pada Sistem Informasi Perhitungan Setoran Harian. *Jurnal Computech & Bisnis*, 13(2), 66–69.
- Ibhara, S.Pd., M.Ed, M. Z., & Feldiko Ibhara, F. (2022). the Role of Health Protocol on the Hypermart Consumers' Purchase Decisions in Pekanbaru: a Gender Perspective. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 10(1), 75–80. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v10i1.230>
- Jeany, M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. *Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 7(3), 330–341.
- Lia, S. (2022). No Title לנגד שבאמת מה את לראות קשה הכי No Title. In *העניינים*. *העניינים*. In *העניינים* (Issue 8.5.2017). <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Pratiwi, N. P. L., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(5), 1422–1433.
- Pt, P., Internasional, V., & Kunci, K. (2022). *ANALISIS TINGKAT MOTIVASI KERJA EKSTERNAL*. 4(2), 25–30.
- Rahmadani, L., & Azmi, Z. (2022). Efektivitas Pembukaan Rekening Secara Online Melalui Layanan Digital Saving Pada Bank BRI Kantor Kas Chevron Rumbai. *Jurnal Sistem Informasi, Akuntansi \& ...*, 2(2). <https://adaindonesia.or.id/journal/index.php/sintamai/article/view/362>
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan*

Sosial Humaniora, 6(1), 54–57.

<https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>

Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 19–32.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/7525>

Suryani, A., & Firdaus, M. (2020). *Perancangan Sistem Management Claim Reimbursement Pada Pt. Asuransi Jiwa Generali Indonesia*. 84–89.

Suryani, L., Sari, N., & Ibhar, M. Z. (2022). *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis ANALISIS TATA RUANG KANTOR PADA KANTOR KELURAHAN LAKSAMANA Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*. 4(2), 48–52.

Zulkarnaini. (2019). *Kinerja Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2Tp2a) Dalam Penanganan Tindak Kekerasan Anak Di Kabupaten Bengkalis*. 6, 1–15.