

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PROFESSIONALISM AND FRONTLINER SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF BSI KC

PALEMBANG SUDIRMAN

By

Latifahmanda10@gmail.com

The overall goal of this study is to determine how customer satisfaction is impacted by professionalism and the caliber of frontline services. Quantitative approaches are used in this study. A questionnaire was sent to 105 respondents, who were BSI KC Palembang Sudirman nasabah, in order to collect data.

*Following the Hair Method sampling approach, technical data analysis was conducted using multiple linear regression analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing using the *t* test and coefficient of determination (*R*²).*

*The study's findings demonstrate how customer satisfaction at BSI KC Palembang Sudirman is impacted by the varying professionalism and caliber of Frontliner service. The equation $Y = -0.72 + 0.102(X1) + 0.406(X2)$ gives the outcome. The professionalism variable has a computed *t* value of $2.082 > 1.65978$ and a significant value of $0.040 < 0.05$ according to the *t* test (partial test), indicating that professionalism significantly and favorably affects customer satisfaction. Customer satisfaction is positively and significantly impacted by Frontliner service quality, as indicated by the variable's *t*-count value of $10.596 > 1.65978$ and significant value of $0.000 < 0.05$.*

Keywords: *Customer satisfaction, professionalism, and Frontliner service quality.*

ABSTRAK

PENGARUH PROFESIONALISME DAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI KC PALEMBANG SUDIRMAN

Oleh

Latifahmanda10@gmail.com

Tujuan keseluruhan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah dipengaruhi oleh profesionalisme dan kualitas layanan *Frontliner*. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner dikirimkan kepada 105 responden yang merupakan nasabah BSI KC Palembang Sudirman untuk mengumpulkan data.

Dengan pendekatan *Hair Method sampling*, teknis analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan menggunakan uji t dan koefisien determinasi (R^2).

Temuan studi ini menunjukkan bagaimana kepuasan nasabah di BSI KC Palembang Sudirman dipengaruhi oleh beragamnya profesionalisme dan kualitas layanan *Frontliner*. Persamaan $Y = -0,72 + 0,102(X_1) + 0,406(X_2)$ memberikan hasilnya. Variabel profesionalisme mempunyai nilai t hitung sebesar $2,082 > 1,65978$ dan nilai signifikan sebesar $0,040 < 0,05$ menurut uji t (uji parsial), menunjukkan bahwa profesionalisme berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan *Frontliner* yang ditunjukkan dengan nilai t hitung variabel sebesar $10,596 > 1,65978$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : Profesionalisme, Kualitas pelayanan *Frontliner* dan Kepuasan nasabah