

**PENGARUH PELAYANAN PRIMATERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT BANK PERKREDITAN RAKYAT SUMATERA SELATAN  
KOTA PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat sebagai Langkah Awal Menyusun Skripsi  
Pada Program Studi DIV Manajemen Bisnis  
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Muhamad Al Amin  
NPM 061840631510**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PRODI MANAJEMEN BISNIS  
2022**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMATERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT BANK PERKREDITAN RAKYAT SUMATERA SELATAN  
KOTA PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**Muhamad Al Amin  
NPM 061840631510**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Yusleli Herawati. S.E., M.M.  
NIP 196005071988112001**

**Palembang, Juli 2022  
Pembimbing II,**

**Dr. Markoni Badri, S.E., MBA  
NIP 1961032519889031001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan. S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi DIV  
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.  
NIP 197504212001122001**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Al- Amin  
NPM : 061840631506  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan  
Nasabah Pada PT. Bank Perkeditan Rakyat Sumatera  
Selatan Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2022



Muhamad Al- Amin  
NPM 061840631510

## LEMBAR PENGESAHAN


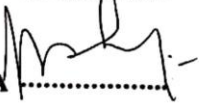


Nama : Muhamad Al Amin  
NPM : 061840631510  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap  
Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumatera  
Selatan Kota Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi D IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Rabu

Tanggal: 3 Agustus 2022

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Yulia Pebrianti, S.E.I, M.Si Ketua Penguji		12 Agustus 2022
2.	Dr. Markoni Badri, S.E., MBA Anggota Penguji		12 Agustus 2022
3.	Afrizawati M., S.E., M.Si Anggota Penguji		12 Agustus 2022
4.	Purwati, S.E., M.M Anggota Penguji		12 Agustus 2022

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Tidak Perlu Khawatir dengan Masa Depan, Sebab Setiap Orang Memiliki Waktunya Masing-masing” (Muhamad Al Amin)**

**“Kita terlalu sibuk menginginkan dan mengejar yang besar , tanpa menyadari bahwa kehidupan ini dibangun dari hal-hal kecil yang dilakukan dengan kesungguhan besar”-(Mario Teguh)**

**Kupersembahkan kepada:**

- ❖ Kedua orang tua tercinta**
- ❖ Keluarga tersayang serta Sahabat-sahabat**
- ❖ Seluruh dosen dan pembimbing yang telah memberikan kami banyak ilmu pengetahuan**
- ❖ Teman-teman kelas 8MBA**
- ❖ Almamater tercinta**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang”. Skripsi ini menggunakan metode kuantitatif dan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kemampuan ( $X_1$ ), sikap ( $X_2$ ), tindakan ( $X_3$ ) dan tanggung jawab ( $X_4$ ) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang. Skripsi ini membahas tentang pengaruh secara validitas, reliabilitas, uji t (parsial) dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Program for Service Solutions*) Versi 25.

Penulis menyadari Skripsi ini banyak terdapat kekurangan baik dari materi, pembahasan, maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman, maka dari itu kritik dan saran membangun sangat diharapkan.

Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umumnya dan bagi penulis khususnya.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Skripsi berbagai pihak sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini tepat pada batas waktu yang telah ditentukan. Oleh sebab itu, atas tersusunnya Skripsi ini tidak lupa penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Yusleli Herawati. S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, serta saran kepada saya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Dr. Markoni, S.E., MBA., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, serta saran kepada saya dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Kepada semua Dosen Pengajar dan Staff di Jurusan Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Kedua orangtuaku tercinta, ayah dan ibu yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk saya. Terimakasih untuk segala doa restu dan pengorbanannya yang tak terbalaskan.
8. Saudari Tri Suraningsih, yang telah memberi semangat dan menemani pembuatan Skripsi selama ini.
9. Saudari Rina Novriana yang selama ini telah memberikan motivasi dan saran selama pembuatan skripsi ini.
10. Teman-teman kelas 8 MBA Administrasi Bisnis angkatan 2018 yang

tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas kerjasamanya selama ini.

11. Teman-teman keluarga inti Bahagia yang telah membantu dan mensupport dalam penulisan Skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dan memudahkan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata saya mengucapkan terimakasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada saya. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya Aamiin.

Palembang, Juli 2022

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang, serta untuk menganalisis variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang. Teknik penentuan jumlah sampel yang diambil sebagai responden pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *probality sampling*, dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin didapatkan jumlah responden sebanyak 100 nasabah. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Berganda dan Uji t (parsial). Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan program software SPSS (*Statistic Package For the Social Sciens*) Versi 25. Secara parsial diketahui bahwa variabel pelayanan prima (kemampuan, sikap, tanggung jawab) yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan variabel tindakan tidak mempunyai pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, karyawan Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang seharusnya memberikan layanan yang baik kepada nasabah seperti memberikan tindakan yang cepat dan akurat, memberikan solusi yang tepat dalam memecahkan masalah nasabah dan meningkatkan tindakan yang sigap dalam melayani nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan Kota Palembang

Kata Kunci: **Kemampuan, Sikap, Tindakan, Tanggung Jawab serta Kepuasan nasabah**

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of excellent service on customer satisfaction at PT. Rural Bank of South Sumatra, Palembang City, as well as to analyze which variables most dominantly affect customer satisfaction. The method used in this study is a quantitative method. The population of this study were all customers at PT. People's Credit Bank of South Sumatra, Palembang City. The technique of determining the number of samples taken as respondents in this study is by using probability sampling technique, from the results of calculations using the Slovin formula, the number of respondents is 100 customers. The data analysis technique in this study used Validity Test and Reliability Test, Multiple Regression Analysis and t Test (partial). Data management in this study uses the SPSS (Statistical Package For the Social Sciences) Version 25 software program. Partially it is known that the excellent service variables (ability, attitude, responsibility) have a positive and significant effect on customer satisfaction and the action variable has no effect. and not significant to customer satisfaction. Therefore, employees of the Rural Bank of South Sumatra, Palembang City should provide good services to customers such as providing fast and accurate action, providing appropriate solutions in solving customer problems and increasing swift action in serving customers at PT. Rural Bank of South Sumatra, Palembang City*

*Keywords: Ability, Attitude, Action, Responsibility and Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB 2 STUDI KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Pelayanan.....	9
2.1.3 Pengertian Pelayanan Prima .....	10
2.1.4 Manfaat Pelayanan Prima .....	13
2.1.5 Fungsi Pelayanan Prima .....	14
2.1.6 Pengertian Nasabah.....	15
2.1.7 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20

2.3	Kerangka Pemikiran .....	23
2.4	Hipotesis .....	23
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Ruang Lingkup Penelitian .....	25
3.2	Rancangan Penelitian .....	25
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	25
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.5	Populasi dan Sampel .....	27
	3.5.1 Populasi .....	27
	3.5.2 Sampel .....	27
3.6	Teknik Analisis.....	29
	3.6.1 Uji Validitas .....	29
	3.6.2 Uji Reliabilitas.....	30
	3.6.3 Uji T .....	30
	3.6.4 Analisis Regresi Berganda .....	31
	3.6.5 Model Regresi Berganda .....	32
3.7	Definisi Operasional Variabel .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>35</b>
4.1	Hasil .....	35
	4.1.1 Profil Singkat Perusahaan/Instansi. ....	35
	4.1.2 Logo Perusahaan .....	36
	4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	36
4.2	Gambaran Responden .....	38
	4.2.1 Deskripsi Data Respoonden. ....	38
4.3	Hasil Olahan Data Penelitian .....	43
	4.3.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Kemampuan .....	44
	4.3.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Sikap .....	45
	4.3.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Tindakan .....	46
	4.3.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Tanggung Jawab .....	47
	4.3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Nasabah .....	48
4.4	Uji Validitas, Reliabilitas, Uji t dan Regresi Linier Berganda .....	49
	4.4.1 Uji Validitas .....	49
	4.4.2 Uji Reliabilitas .....	54
	4.4.3 Uji t (Parsial) .....	55
	4.4.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	56
4.5	Pembahasan .....	58
	4.5.1 Pengaruh Variabel Kemampuan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah .....	58
	4.5.2 Pengaruh Variabel Sikap Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah .....	59

4.5.3 Pengaruh Variabel Tindakan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah .....	60
4.5.4 Pengaruh Variabel Tanggung Jawab Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
<b>A. KESIMPULAN .....</b>	<b>63</b>
<b>B. SARAN.....</b>	<b>63</b>

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Skala Likert.....	27
Tabel 3.2 Matriks Operasional Variabel .....	33
Tabel 3.3 Pernyataan Indikator .....	34
Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	43
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kemampuan.....	44
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Sikap .....	45
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Tindakan .....	46
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Tanggung Jawab.....	47
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah.....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan .....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Sikap.....	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Tindakan.....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Tanggung Jawab .....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Parsial) .....	55
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Lininer Berganda .....	56

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 5. 1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan.....	36

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
- Lampiran 8 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 9 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 11 Uji Validitas
- Lampiran 12 Uji Reliabilitas
- Lampiran 13 Uji Parsial (Uji t)
- Lampiran 14 Uji Linier Berganda
- Lampiran 15 Persetujuan Revisi
- Lampiran 16 Revisi Skripsi



