

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN PENGADUAN NASABAH
TERHADAP CITRA BANK PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT
SUMATERA SELATAN**



SKRIPSI

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

OLEH:

**M. YASIR ABDULLAH
NPM. 061840632064**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNNEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN PENGADUAN NASABAH
TERHADAP CITRA BANK PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT
SUMATERA SELATAN**



SKRIPSI

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

Oleh:

**M. YASIR ABDULLAH
NPM. 061840632064**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

**Dr. Markoni, S.E., MBA
NIP 196103251988931001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B
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 : M. Yasir Abdullah
NPM : 061840632064
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Keuangan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Pelayanan Prima dan Pengaduan Nasabah Terhadap Citra Bank Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan

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, Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,

M. Yasir Abdullah
M. Yasir Abdullah
NPM 061840632064

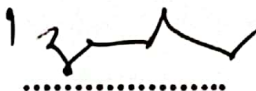

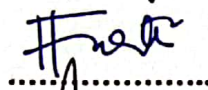

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : M. Yasir Abdullah
NPM : 061840632064
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Keuangan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Pelayanan Prima dan Pengaduan Nasabah Terhadap Citra Bank Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan .

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi DIV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS.....

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 11 Agustus 2022

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. A. Jalaludi Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M Ketua Penguji		5/9/2022
2.	Fetty Maretha, S.E., M.M Anggota Penguji		1-9-2022
3.	Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M Anggota Penguji		05/09/2022
5.	Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M Anggota Penguji		12/9/2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Dunia ini ibarat bayangan. Kalau kau berusaha menangkapnya, ia akan berlari.
Tapi kalau kau membelakanginya, ia tak punya pilihan selain mengikutimu.”*

(HR. Muslim)

Kupersembahkan kepada:

- 1. Ayah, Ibu serta Keluarga
tercinta**
- 2. Sahabat Seperjuangan**
- 3. Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Pelayanan Prima dan Pengaduan Nasabah Terhadap Citra Bank Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan”**. Skripsi ini membahas tentang pengaruh pelayanan prima dan pengaduan nasabah terhadap citra bank dengan mengkomparasikan pengaruh dari beberapa fenomena yang terjadi. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap citra bank dan pengaruh pengaduan nasabah terhadap citra bank serta pengaruh pelayanan prima dan pengaduan nasabah secara bersamaan terhadap citra bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan. Metodologi dalam penelitian ini yaitu studi kepustakaan, kuesioner, dokumentasi dan analisis data. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas dan analisis regresi linier berganda dengan uji t (parsial) serta uji f (simultan). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan prima dan pengaduan nasabah masing-masing berpengaruh terhadap citra bank serta secara bersamaan pelayanan prima dan pengaduan nasabah tidak berpengaruh terhadap citra bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan.

Saya menyadari bahwa Skripsi ini banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat berguna bagi penulis sendiri maupun para pembaca pada umumnya.

Akhir kata penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat dan mendorong peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian yang lebih baik lagi sehingga membantu pihak yang berkepentingan dalam pengambilan keputusan.

Palembang, Agustus 2022
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa pula penulis mengirimkan salam dan shalawat kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat Islam ke jalan yang diridhoi Allah SWT.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Prima dan Pengaduan Nasabah Terhadap Citra Bank Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan”** yang merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari partisipasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan 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, S.E., M.M, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi DIV Manajemen Bisnis sekaligus selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
5. Bapak Dr. Markoni, S.E., MBA, selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah berperan penting dalam memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Ibu dan Ayah tercinta yang telah banyak berkorban dan semangat demi keberhasilan dalam proses penyelesaian Skripsi ini.
8. Ibu Yeni Pebriana selaku Pengasuh penulis yang telah memberkan semangat dalam proses penyelesaian Skripsi ini.

9. Sahabat terbaik selama menempuh Pendidikan di bangku kuliah Johansyah Januardi Wahyu Widiyanto dan Supardi yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Kepada keluarga besar kelas 8MBB yang telah kebersamai perjuangan selama 4 tahun dengan suka maupun duka.
11. Kepada seluruh pihak yang ikut berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini ucapkan terima kasih untuk kalian semuanya.

Semoga Allah SWT memberikan balas budi kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan balasan yang bermanfaat. Aamiin YRA.

Palembang, Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima (kecepatan, ketepatan, jaminan keamanan, dan privasi) dan pengaduan nasabah (penerimaan pengaduan, penanganan pengaduan dan penyelesaian pengaduan) terhadap citra bank (*reputation, recognition, affinity* dan *brand loyalty*) pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kepustakaan, dokumentasi, dan metode analisis data. Adapun Teknik analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji validitas untuk menguji valid atau tidak variable itu digunakan, uji reliabilitas untuk melihat layak atau tidak jika dimensi variable tersebut digunakan secara terus menerus, dan membuktikan hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda setra uji t (parsial) dan uji f (simultan). Hasil penelitian yang didapatkan yaitu bahwa variabel pelayanan prima dan pengaduan nasabah masing-masing dan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap citra bank pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Pengaduan Nasabah, dan Citra Bank.

ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of excellent service (speed, accuracy, security, and privacy) and customer complaints (receiving complaints, handling complaints and resolving complaints) on the bank's image (reputation, recognition, affinity and brand loyalty) at PT. South Sumatra Rural Bank. The method used in this research is the method of literature study, documentation, and data analysis methods. The analysis technique carried out in this study is validity test to test whether the variable is valid or not, reliability test to see if it is feasible or not if the variable dimensions are used continuously, and prove the hypothesis by using multiple linear regression analysis setra t test (partial) and f test (simultaneous). The results obtained are that the variables of excellent service and customer complaints, respectively, have no effect on the image of the bank at PT. South Sumatra Rural Bank. **Keywords: Excellent Service, Customer Complaints, and Bank Image.***

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Ruang Lingkup Dan Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktisi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima	8
2.1.2 Pengertian Pengaduan Nasabah	9
2.1.3 Pengertian Citra Bank	11
2.1.4 Pengertian Bank	11
2.1.4.1 Jenis-Jenis Bank	13
2.1.4.2 Tujuan Bank Perkreditan Rakyat	14
2.1.4.3 Fungsi Bank Perkreditan Rakyat	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15

2.3 Kerangka Pikir.....	23
2.4 Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	24
3.2 Rancangan Penelitian	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	24
3.3.1 Jenis Data.....	24
3.3.2 Sumber Data	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Populasi dan Sampel.....	25
3.5.1 Populasi.....	25
3.5.2 Sampel	26
3.6 Teknik Analisis.....	27
3.6.1 Uji Validitas.....	27
3.6.2 Uji Reliabilitas	28
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	28
3.6.3.1 Uji t (Uji Parsial)	29
3.6.3.2 Uji f (Uji Simultan)	29
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.7.1 Variabel <i>Independent</i> (Variabel Bebas).....	30
3.7.2 Variabel <i>Dependent</i> (Variabel Terikat)	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Perkreditan Rakyat	32
4.1.2 Sejarah Singkat PT. Bank Perkreditan Rakyat SUMSEL.....	33
4.1.3 Visi dan Misi PT. Bank Perkreditan Rakyat SUMSEL	34
4.1.3.1 Visi.....	34
4.1.3.2 Misi	34
4.1.4 Tujuan Perusahaan PT. Bank Perkreditan Rakyat SUMSEL	35
4.1.5 Jenis-Jenis Produk PT. Bank Perkreditan Rakyat SUMSEL	35
4.1.5.1 Produk Kredit	35
4.1.5.2 Produk Tabungan	36
4.1.5.3 Produk Deposito	39
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	40
4.2.1 Deskripsi Identitas Responden.....	40

4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan Prima dan Pengaduan Nasabah Terhadap Citra Bank Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatera Selatan	43
4.2.3	Uji Instrumen Penelitian	46
4.2.3.1	Uji Validitas.....	47
4.2.3.2	Uji Reliabilitas	50
4.2.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	51
	4.2.3.3.1 Uji t (Uji Parsial)	53
	4.2.3.3.2 Uji f (Uji Simultan)	54
4.2.4	Pembahasan	56
4.2.4.1	Analisis Pengaruh Variabel Pelayanan Prima Terhadap Citra Bank.....	56
4.2.4.2	Analisis Pengaruh Variabel Pengaduan Nasabah Terhadap Citra Bank.....	57
4.2.4.3	Analisis Secara Bersamaan Pengaruh Variabel Pelayanan Prima dan Pengaduan Nasabah Terhadap Citra Bank	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2. Interpretasi Koefisien Korelasi	27
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	41
Tabel 4.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Tabungan	42
Tabel 4.4 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Terhadap Variabel Pelayanan Prima	43
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Terhadap Variabel Pengaduan Nasabah	45
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Terhadap Variabel Citra Bank	45
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas atas Butir Item Pernyataan	47
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Parsial)	53
Tabel 4.12 Hasil Uji f (Simultan).....	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Pengantar Permohonan Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitiaan
- Lampiran 4 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 5 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Skripsi
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Proposal Skripsi
- Lampiran 7 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Lembar Pernyataan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 11 Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12 Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 14 Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 15 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner