

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK SUMSEL CABANG UTAMA
KAPTEN A. RIVAI PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**SANIYYAH RAMADINA
NPM 061930601536**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK SUMSEL CABANG UTAMA
KAPTEN A. RIVAI PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**SANIYYAH RAMADINA
NPM 061930601536**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing I,

**Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.
NIP 195901011989031006**

Pembimbing II,

**Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M. A.B
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
D - III Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saniyyah Ramadina
NPM : 061930601536
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

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

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

Palembang,Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Saniyyah Ramadina
NPM 061930601536

LEMBAR PENGESAHAN




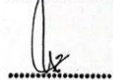
Nama : Saniyyah Ramadina
NPM : 061930601536
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah
Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A.
Rivai Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 29 Juli 2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Keti Purnamasari, S.E., M.Si</u> Ketua Penguji		30 Agustus 2022
2.	<u>Dr. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M</u> Anggota Penguji		07 September 2022
3.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji		05 September 2022
4.	<u>Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M</u> Anggota Penguji		30 Agustus 2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Rahasia untuk maju adalah memulai. (Mark Twain)

Kupersembahkan kepada:

- . Kedua Orang Tua**
- . Saudara-saudara ku**
- . Sahabat-sahabat terbaik ku**
- . Teman-teman kelas 6 NE 2019**
- . Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan berkah, rahmat dan hidayah serta perlindungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan baik, serta Sholawat beriring salam tidak lupa selalu tercurahkan untuk baginda Nabi Muhammad SAW.

Laporan akhir ini berjudul "Analisis Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang" yang membahas tentang berapa besar persentase kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.

Penulis menyadari Laporan akhir ini banyak terdapat kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan laporan akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap agar laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis dan civitas akademika Politeknik Negeri Sriwijaya di masa yang akan datang.

Palembang,Juli 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya lah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir ini. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, masukan dan arahan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada:

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 Fetty Maretha S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I.
6. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II.
7. Bapak Faisal Fachrurrozi selaku Pemimpin Cabang Bank Sumsel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang yang telah memberikan izin penelitian.
8. Karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang yang telah membantu penulis mendapatkan data-data yang diperlukan.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat sehingga saya dapat menyelesaikan laporan ini.
10. Orang tua dan keluarga yang telah memberikn dukungan baik moral dan materil
11. Sahabat dan teman-teman seperjuangan kelas 6 NE yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan.

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang ikut membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

Palembang,Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Analisis Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar persentase kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan teknik *accidental sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden yang sudah menjadi nasabah tabungan simpeda Bank Sumsel Babel A. Rivai selama 1 tahun atau lebih. Untuk mengolah data menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif. Dalam perhitungannya penulis menggunakan rumus persentase dan interpretasi skor. Hasil: variabel kepuasan memiliki nilai interpretasi skor 81% dan variabel loyalitas 83%. Dari kedua variabel tersebut, variabel loyalitas yang paling dominan pada indikator referensi (*referall*) sebesar 87%. Kesimpulan indikator yang paling dominan pada pernyataan "saya bersedia dan tidak keberatan untuk mereferensikan kepada orang lain agar menjadi nasabah Bank Sumsel Cabang Utama Kapten A. Rivai" dengan persentase skor sebesar 87% dan tergolong dalam kategori "sangat berpengaruh". Disarankan Bank Sumsel Cabang Utama Kapten A. Rivai mempertahankan kualitas pelayanan dan meminimalisir kekurangan dari produk bank untuk mempertahankan kelayakan para nasabah

Kata kunci: Kepuasan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This research is entitled "Analysis of Satisfaction with Customer Loyalty of Bank Sumsel Babel Main Branch Captain A. Rivai Palembang". This study aims to determine the percentage of satisfaction with customer loyalty at Bank Sumsel Babel Main Branch Captain A. Rivai Palembang. This study uses interview techniques, questionnaires and literature study. The sampling technique in this study was accidental sampling with purposive sampling method. The sample used in this study were respondents who had become customers of Simpeda Savings Bank Sumsel Babel A. Rivai for 1 year or more. To process the data using quantitative and qualitative analysis. In the calculation the author uses the percentage formula and score interpretation. Result: the satisfaction variable has a score interpretation value of 81% and the loyalty variable 83%. Of the two variables, the most dominant loyalty variable on the reference indicator (referall) is 87%. The conclusion of the most dominant indicator in the statement "I am willing and do not mind to refer others to become a customer of Bank Sumsel Main Branch Captain A. Rivai" with a percentage score of 87% and belongs to the "very influential" category. It is recommended that Bank Sumsel Main Branch Captain A. Rivai maintain service quality and minimize shortages of bank products to maintain customer loyalty.

Keywords: Satisfaction, Customer Loyalty

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.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	6

Halaman:

1.5.4 Populasi dan Sampel.....	7
1.5.5 Analisa Data.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kepuasan.....	13
2.1.1 Indikator Kepuasan.....	13
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	14
2.1.3 Elemen Kepuasan.....	15
2.1.4 Metode Pengukur Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.5 Manfaat Kepuasan.....	17
2.2 Pengertian Loyalitas.....	17
2.2.1 Faktor Loyalitas.....	18
2.2.2 Indikator Loyalitas.....	18
2.2.3 Tahapan Terbentuknya Loyalitas.....	19
2.2.4 Dimensi Loyalitas.....	19
2.2.5 Manfaat Loyalitas.....	19
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	20
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan.....	21
3.2.1 Visi Perusahaan.....	21
3.2.2 Misi Perusahaan	21
3.2.3 Motto Perusahaan.....	21
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	21
3.3.1 Struktur Organisasi.....	21
3.4 Pembagian Tugas.....	24
3.5 Aktivitas Perusahaan	25
3.6 Program Kerja Bank Sumsel Babel	31
3.7 Profil Responden.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Cabang Utama Kapten A. Rivai Palembang.....	34

Halaman:

4.2 Indikator yang Paling Dominan dari Variabel Kepuasan dan Loyalitas.....	44
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	47

DAFTAR PUSTAKA.....	49
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman:
Tabel 1.1 Tabel Jumlah Nasabah	3
Tabel 1.2 Tabel Skala Likert	10
Tabel 1.3 Keterangan Interpretasi Skor	11
Tabel 3.1 Jumlah Nasabah Tabungan Bank Sumel Babel	26
Tabel 3.2 Layanan Bank Sumsel Babel.....	30
Tabel 3.3 Tabel Usia Responden	32
Tabel 3.4 Tabel Jenis Kelamin Responden.....	32
Tabel 3.5 Tabel Pekerjaan Responden.....	33
Tabel 4.1 Tabel Interpretasi Jawaban Variabel Kepuasan.....	35
Tabel 4.2 Tabel Total Persentase Variabel Kepuasan.....	39
Tabel 4.3 Tabel Interpretasi Jawaban Variabel Loyalitas.....	40
Tabel 4.4 Tabel Total Persentase Variabel Kepuasan	43
Tabel 4.5 Tabel Rata-rata Nilai Persentase Variabel Kepuasan dan Loyalitas	44
Tabel 4.6 Hasil Persentase Variabel Kepuasan dan Loyalitas	45

DAFTAR GAMBAR

Halaman:

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel	23
Gambar 3.2 Gambar Layanan Mobile Banking Bank Sumsel Babel	27
Gambar 3.3 Gambar Layanan Qris Bank Sumsel Babel	28
Gambar 3.4 Gambar Fasilitas ATM Bank Sumsel Babel.....	29
Gambar 3.5 Gambar Halaman Parkir Bank Sumsel Babel	29
Gambar 3.6 Gambar Fasilitas Tempat Duduk Bank Sumsel Babel.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat permohonan pengantar izin pengambilan data
2. Surat izin pengambilan data
3. Surat balasan perusahaan
4. Lembar kunjungan mahasiswa
5. Lembar Persetujuan Bimbingan I
6. Lembar Bimbingan I
7. Lembar Persetujuan Bimbingan 2
8. Lembar Bimbingan 2
9. Surat Rekomendasi Sidang
10. Tabel Hasil Wawancara
11. Hasil Wawancara
12. Tabel hasil olah data kuesioner
13. Lembar revisi
14. Persetujuan revisi