

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK  
RAKYAT INDONESIA TBK. KC PALEMBANG UNIT  
POLYGON**



**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh :  
Evrili Yanti  
NPM 061940632589**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN  
RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PRODI MANAJEMEN BISNIS  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK  
RAKYAT INDONESIA TBK. KC PALEMBANG UNIT  
POLYGON**



**SKRIPSI**

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

**OLEH:**

**NAMA: Evrili Yanti**

**NPM: 061940632589**

**Menyetujui,**

**Palembang, Agustus 2023**

**Pembimbing I**

**Pembimbing I**

**Dr. M Syahirman Yusi, S.E., M.S**

**NIP 195808171993031001**

**Muhammad Yusuf, S.E., M.Si., PhD**

**NIP 197801182005011002**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Koordinator Program Studi  
Manajemen Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA**

**NIP 197602222002121001**

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

**NIP 197504212001121002**

## LEMBAR PENGESAHAN

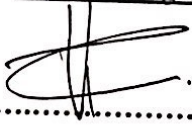



**Nama** : Evrili Yanti  
**NPM** : 061940632589  
**Jurusan/Program Studi** : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis  
**Mata Kuliah** : Pemasaran Perbankan  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. KC Palembang Unit Polygon

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

Pada Hari: Selasa

Tanggal: 15 Agustus 2023

### TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	M. Yusuf, S.E, M.Si, Ph.D Ketua Penguji	 .....	04/09/2023 .....
2.	Dr. Dewi Fadila, S.E, M.M Anggota Penguji	 .....	04/09/2023 .....
3.	Ummasyroh, S.E, M.Ed M. Anggota Penguji	 .....	04/09/2023 .....
4.	Yusnizal Firdaus, S.E, M.M Anggota Penguji	 .....	04/09/2023 .....

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evrili Yanti  
NPM : 061940632589  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Pemasaran Perbankan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. KC Palembang Unit Polygon

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.

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

Palembang, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Evrili Yanti

NPM 061940632589

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Dan bersabarlah kamu. Sesungguhnya janji Allah adalah benar“**

**(QS Ar-Ruum : 60)**

**“Sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain)”**

**(QS Al-Insyirah : 6-7)**

**“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanku”**

**(Umar Bin Khattab)**

**Kupersembahkan kepada:**

- **Ayah dan Ibu**
- **Keluarga**
- **Sahabat-sahabat**
- **Teman seperjuangan**
- **Almamater**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah Puji dan syukur penulis hanturkan atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan tepat waktu.

Skripsi ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. KC Palembang Unit Polygon.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati Penulis menerima segala kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini karena tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan membutuhkannya, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis hanturkan atas kehadiran Allah SWT karena dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Selesaiannya skripsi ini tak lepas dari dukungan, bantuan, pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
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 Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M Syahirman Yusi, S.E., M.S selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Muhammad Yusuf, S.E., M.Si., PhD selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Kepada seluruh dosen pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga dapat penulis terapkan dalam penulisan Skripsi.
8. Bapak Amirza Putra Pratama selaku K.A Unit BRI Polygon yang telah mengizinkan penulis untuk menjadikan BRI Polygon sebagai objek penelitian skripsi.
9. Seluruh Karyawan Bri Unit Polygon Kak Edwin, Kak Pandu, Kak Ade, Kak Roby, Kak Andre, Pakde, Mba Nurma, Mba Dicka, Mba Diah, Mba Halim yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

10. Kepada ayah tercinta (Alm) Japro Sani dan ibu Marlia yang telah memberikan dukungan baik secara moral, material dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
11. Kakak – kakak ku tersayang ananda Jamar Gledek Saputra, ananda Trifika Jaya Wangsa, ananda Dian Kumbar, yang selalu mmeberikan dukungan baik secara moral, material dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
12. Teman seperjuangan 8 MBM yang senantiasa mengingatkan dan memberikan dorongan dalam banyak hal sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
13. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demikian yang dapat penulis sampaikan. Atas segala bantuan dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2023

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. KC Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, adapun jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang di dapat di Bank Rakyat Indonesia KC Palembang Unit Polygon. Pengambilan sampel di hitung menggunakan rumus Slovin dengan bound error 10% dari populasi yang berjumlah 36.447 di dapat jumlah sampel adalah 100 orang nasabah. Data di analisis dengan metode deskriptif kuantitatif menggunakan program SPSS versi 22. Dari hasil analisis data yang dilakukan dengan teknik analisis regresi linear berganda pada uji asumsi klasik, model regresi berdistribusi normal, bebas multikolinearitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas, serta diperoleh hasil secara simultan menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial menunjukkan bahwa bukti fisik dan jaminan dan empati berpengaruh signifikan, sedangkan keandalan dan ketanggapan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil analisis yang penulis lakukan maka penulis memberikan saran yaitu kepada perusahaan agar dalam memberikan layanan pada nasabah hendaknya tetap memperhatikan faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan.

**Kata kunci : Kualitas Layanan, Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Kepuasan Nasabah**

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze whether the quality of service simultaneously and partially influences the customer satisfaction of PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. KC Palembang Polygon Unit. This research is used quantitative methods. The types and sources of the data used are primary data and secondary data obtained from Bank Rakyat Indonesia KC Palembang Polygon Unit, The samples are calculated using the Slovin formula with bound errors of a 10% of the population of 36,447 in which the number of samples is 100 customers. The data were analyzed using quantitative descriptive methods using SPSS version 22. From the results the data analysis conducted with multiple linear regression analysis techniques on classical assumption tests, the regression models are normally distributed, free of multicollinearity and does not occur heteroscedasticity, and the results obtained simultaneously indicate that the evidence physical, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant effect on customer satisfaction. Partially shows that physical evidence and assurance and empathy have a significant effect, while reliability and responsiveness do not significantly effect customer satisfaction. From the results of the analysis conducted by the author, the authors provide advice that is to the company so that in providing services to customers should still consider the dimensions of the service quality factors.*

**Keywords : Service Quality, Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction**

## DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	6
1.3.Ruang Lingkup Masalah.....	6
1.4.Tujuan Penelitian .....	7
1.5.Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN</b>	
2.1.Landasan Teori.....	8
2.1.1....Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.1.Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.2.Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.3.Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	12
2.1.2....Pengertian Customer Service.....	15
2.1.2.1 Tugas Customer Service.....	15
2.1.3....Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Nasabah.....	18

2.1.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan.....	19
2.1.3.3 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	21
2.3.1.4 Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Pikir.....	24
2.4. Hipotesis.....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	26
3.2. Rancangan Penelitian.....	26
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.1....Jenis Data.....	26
3.3.2....Sumber Data.....	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5. Populasi dan Sampel.....	27
3.5.1....Populasi.....	27
3.5.2....Sampel.....	27
3.6. Instrumen Penelitian.....	29
3.6.1....Uji Validitas.....	29
3.6.2....Uji Reliabilitas.....	29
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	29
3.7.1....Uji Normalitas.....	29
3.7.2....Uji Multikolinearitas.....	30
3.7.3....Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.8. Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.9. Uji Hipotesis.....	31
3.9.1....Uji Uji Simultan (Uji F).....	31
3.9.2....Uji Parsial (Uji t).....	31
3.9.3....Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	32
3.10 Definisi Operasional Variabel.....	32

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
4.1.1.....Sejarah Singkat Perusahaan.....	34
4.1.2..... Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia.....	35
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	36
4.3. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	38
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42
4.5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
4.6. Hasil Uji Hipotesis.....	46
4.7. Pembahasan.....	50

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1.Kesimpulan.....	60
5.2.Saran.....	61

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

### DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank BRI Unit Polygon Tahun 2018-2022.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	35
Tabel 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (X1).....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Keandalan (X2).....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Ketanggapan (X3).....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Jaminan (X4).....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Empati (X5).....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	43
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	46
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	47
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	24
--------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Bimbingan

Lampiran 2 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi

Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 Data Nasabah

Lampiran 5 Kuesioner

Lampiran 6 Hasil SPSS

Lampiran 7 Tabulasi Kuesioner