



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Telepon 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website: www.polsri.ac.id Email : info@polsri.ac.id



KESEPAKATAN BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini

Pihak Pertama

Nama : Evrili Yanti
NIM : 061940632589
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Dr.M. Syahirman Yusi, S.E., M.S.
NIP : 195808171993031001
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis

Pada Hari ini Jumat, 27 Maret 2023 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Skripsi.

Konsultasi bimbingan Skripsi sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu.

Demikian Kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Skripsi.

Pihak Pertama

Evrili Yanti
NIM 061940632589

Palembang, 27 Maret 2023
Pihak Kedua

Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.S.
NIP 195808171993031001

Mengetahui
Ketua Jurusan

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN, *Riset dan Teknologi*
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Telepon 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website: www.polsri.ac.id Email : info@polsri.ac.id



KESEPAKATAN BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini

Pihak Pertama

Nama : Evrili Yanti
NIM : 061940632589
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis

Pihak Kedua

Nama : M. Yusuf, S.E., M.Si., PhD
NIP : 197801182005011002
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis

Pada Hari ini Jumat, 27 Maret 2023 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Skripsi.

Konsultasi bimbingan Skripsi sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu.

Demikian Kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Skripsi.

Pihak Pertama

Evrili Yanti
NIM 061940632589

Palembang, 27 Maret 2023

Pihak Kedua

M. Yusuf, S.E., M.Si., PhD
NIP 197801182005011002

Mengetahui
Ketua Jurusan

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



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG PALEMBANG A. RIVAI
UNIT POLYGON (7017)
KOMP PERUMAHAN BUKIT SEJAHTERA
Telp. (0711)-443662

Jumlah Nasabah Bank Rakyat Indonesia Tahun 2018-2022

Simpanan	Tahun				
	2018	2019	2020	2021	2022
Britama	7.367	8.244	8.524	8.587	9.754
Simpedes	14.966	14.543	14.364	15.341	17.942
Tabungan BRI Simpel	7.021	8.201	8.605	9.861	8.751
Total	29.354	30.988	31.493	33.789	36.447



KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA KC
PALEMBANG UNIT POLYGON

Bapak/Ibu Yth,

Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia KC Palembang Unit Polygon”. Untuk mengetahui hasilnya diharapkan Bapak/Ibu dapat mengisi pertanyaan secara lengkap dan benar. Data dan informasi dalam kuesioner ini aman dan dapat dipertanggung jawabkan hanya untuk keperluan penelitian. Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu dalam penelitian ini.

Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Pengisian dilakukan dengan cara memberi tanda *checklist* (✓) pada salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling tepat.
2. Setelah mengisi jawaban pada setiap pernyataan kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu periksa kembali agar pernyataan yang belum terisi tidak terlewatkan (kosong).

Data Responden

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
 Laki-laki Perempuan
3. Usia saat ini :
 17- 25 35 – 43 >52
 26 – 34 44- 52
4. Pekerjaan
 Pelajar/Mahasiswa Karyawan Swasta/BUMN Lainnya
 PNS Wiraswasta

III. Daftar Pernyataan

Kualitas Pelayanan :

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
X1	Bukti Fisik(Tangibles)					
1.	Bangunan Bank BRI terlihat bagus					
2.	Bank BRI memiliki ruang tunggu yang bersih					
3.	Bank BRI memiliki ruang tunggu yang nyaman					
4.	Bank BRI memiliki peralatan yang lengkap dan canggih					
5.	Bank BRI memiliki area parkir yang luas					

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
X2	Keandalan (Reability)					
6.	Customer Service memberikan pelayanan sesuai dengan janji					
7.	Customer Service menyelesaikan transaksi dengan cepat, tepat, akurat dan terpercaya					

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
X3	Ketanggapan (Responsiveness)					
8.	Customer Service memenuhi permintaan nasabah dengan cepat					
9.	Customer Service cepat dalam mengatasi masalah					
10.	Customer Servie bersedia menanggapi keluhan nasabah					

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
X4	Jaminan (Assurance)					
11.	Customer Service membuat nasabah merasa aman saat bertransaksi					
12.	Kemampuan Customer Service menumbuhkan rasa percaya pada nasabah					
13.	Customer Servie bank memiliki pengetahuan dalam bidang pekerjaanya					
14.	Customer Service bersikap sopan saat melayani nasabah					

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
X5	Empati (Empathy)					
15.	Customer Service perhatian pada kebutuhan nasabah					
16.	customer service sigap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan bertransaksi					
17.	Perhatian Customer Service secara individual kepada nasabah					

Kepuasan Nasabah

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan					
2.	Kemampuan Customer Service Bank BRI Unit Polygon dalam melayani keluhan pelanggan sangat memuaskan					
3.	Kinerja Customer Service sesuai harapan nasabah					
4.	Saya memiliki pengalaman yang baik dalam proses pelayanan yang diberikan					
5.	Perhatian dan keramahan Customer Service kepada nasabah dalam pelayanan memberikan kepuasan					



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN
RISTET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Telepon 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website: www.polsri.ac.id Email : info@polsri.ac.id



LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Lembar : 1

Nama : Evrili Yanti
NPM : 061940632589
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. KC Palembang Unit Polygon
Pembimbing I : Dr. Syahirman Yusi, S.E., M.S

No	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	21 Maret 2023	Perbaiki latar belakang	
2	4 April 2023	Perbaiki tujuan penelitian	
3	10 April 2023	Tambahkan Teori	
4	12 April 2023	Perbaiki hipotesis	
5	14 April 2023	Tambahkan latar belakang	
6	15 April 2023	Indikator variabel	
7	17 April 2023	see proposal	
8	3 Mei 2023	see Bab I - VII	



LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Lembar : 2

9	16 Mei 2023	ace kuesioner	
10	13 Juni 2023	Revisi Bab IV	
11	6 Juli 2023	ace Bab IV	
12	15 Juli 2023	ace abstrak	
13	7 Agustus 2023	ace Bab V	
14			
15			
16			

Palembang,
Ketua Jurusan

2023

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

Catatan :

*) melingkari angka yang sesuai/

Ketua jurusan harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar Pembimbing LA ini harus dilampirkan dalam laporan akhir



LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Lembar : 1

Nama : Evrili Yanti
NPM : 061940632589
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KC Palembang Unit Polygon
Pembimbing I/ II*) : M Yusuf, S.E., M.Si., PhD

No	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	20 Maret 2023	- tabel standar CS BRI atau standar CS menurut teori	
2	3 April 2023	- Sumber teori up to date	
3	10 April 2023	Tambal plot beyond ringkasan modul 5 & 8	
4	10 Mei 2023	Sub literatur dan depth pustaka	
5	17 Mei 2023	Acc proposal	
6	22 Mei 2023	Lampir bab 1-3	
7	5 Juni 2023	Perbaiki wawancara plus teknik penulisan	
8	14 Juni 2023	Acc bab 1-3, bjt 4-5	



Lembar : 2

9	21 Juni 2022	Coba audiensi, undilalah yang dominan	#
10	3 Juli 2022	Kesehatan pamarah dan perbeker & sm	#
11	12 Juli 2022	Perbaikan, Julie, lengkap & sm	#
12	17 Juli 2022	Acc bb 4-5	#
13	8 Agustus 2022	Acc skripsi, belyp.	#
14			
15			
16			

Palembang,
Ketua Jurusan

2023

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

Catatan :

^{*)} melingkari angka yang sesuai/

Ketua jurusan harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar Pembimbing LA ini harus dilampirkan dalam laporan akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Telepon 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polsri.ac.id Email : info@polsri.ac.id



REKOMENDASI UJIAN SKRIPSI

Pembimbing Skripsi memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Evrili Yanti
NPM : 061940632589
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D.IV Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. KC Palembang Unit Polygon

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian Skripsi pada Tahun Akademik 2022/2023

Pembimbing I,

Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.S
NIP 195808171993031001

Palembang,

Pembimbing II,

M. Yusuf, S.E., M.Si., PhD
NIP 197801182005011002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 fax, 0711-355918

MB

Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

TANDA PERSETUJUAN REVISI JUDUL (SEMINAR PROPOSAL)
SKRIPSI

HARI : 4 Senin

TANGGAL : 4 September 2023

RUANG : 15

NAMA MAHASISWA : Evrili Yanti KELAS : 8 MBM

NPM : 061940632589

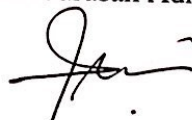
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap
Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kc. Palembang
Unit potrasn.

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Ummasroh, S.F., M.Ed.M	1..... 2.....
2		3.....
3		4.....
4		5.....
5		6.....
6		

Palembang,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


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



REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

HARI : Selasa
TANGGAL : 15 Agustus 2023
RUANG : III IY

DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN	
		1	2
1	Ummasyoon, S.E., M.Ed.M		
2			
3			
4			
5			
6			

NAMA MAHASISWA : Furii Tanti KELAS : 8 MBM.
NPM : 06190632589
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh kualitas pelayanan Customer Service terhadap
Kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. ke. Palembang
Unit Polygon.

PERBAIKAN : Mengetrapus daftar pustaka. ambil judul terbaru.

Palembang,
Ketua Jurusan,

2023

Heri Setiawan, S.E., M.AB, CPMA
NIP 197602222002121001



A R I K
D O R O N G
P U L L

PT. SAGAH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
KOPERASI NASABAH PDA PT BANK RAKYAT INDONESIA, KC
PALMANGINTI POLYON

KETERANGAN PENYELITIAN

1. Tujuan: Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan PT. SAGAH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KOPERASI NASABAH PDA PT BANK RAKYAT INDONESIA, KC.

2. Metode: Observasi langsung ke lokasi pelayanan nasabah.

3. Waktu: Dilakukan pada tanggal 10 Mei 2023.

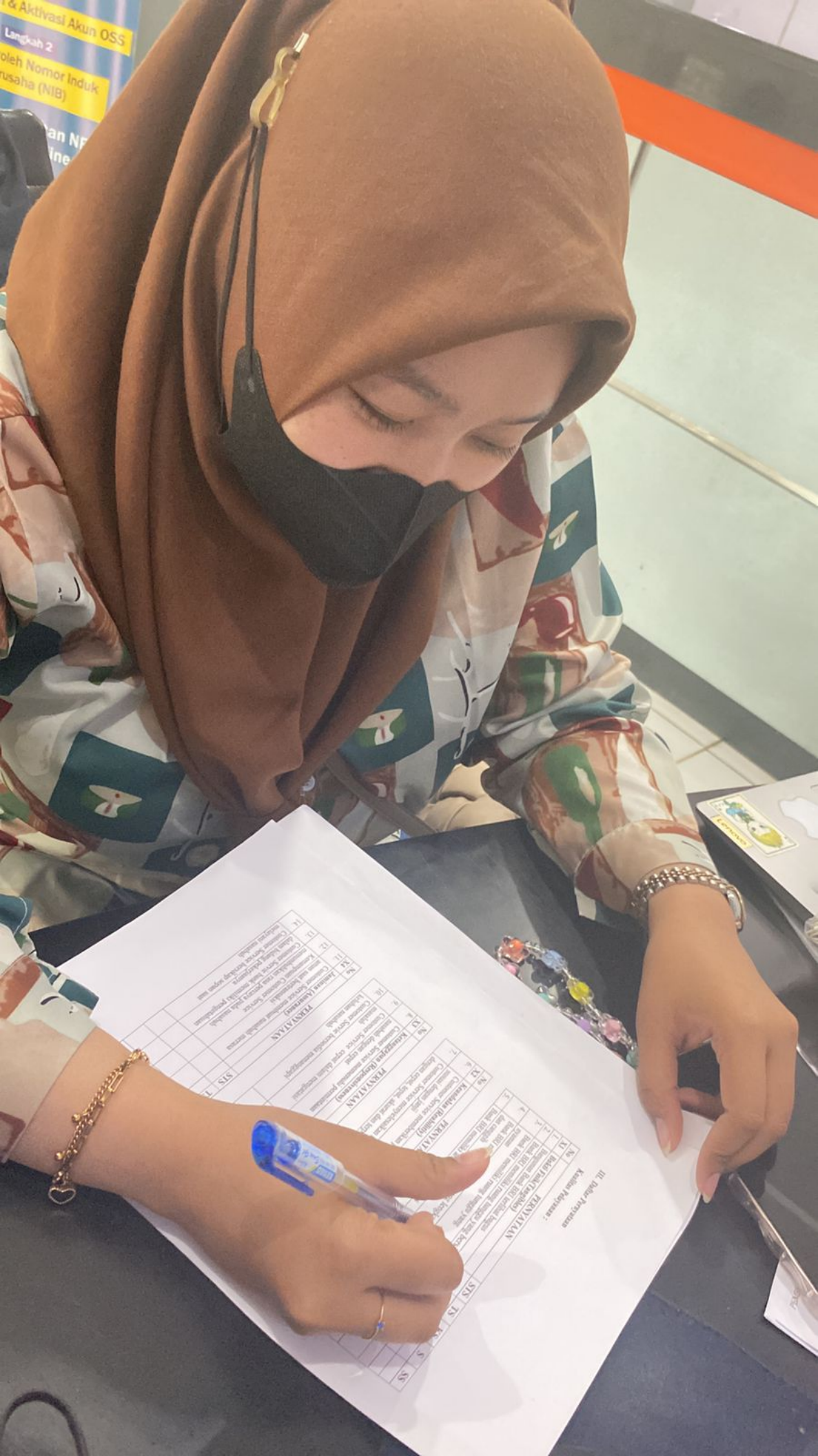
4. Tempat: Kantor PT. SAGAH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KOPERASI NASABAH PDA PT BANK RAKYAT INDONESIA, KC.

5. Hasil: Terdapat beberapa keluhan dari nasabah mengenai layanan PT. SAGAH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KOPERASI NASABAH PDA PT BANK RAKYAT INDONESIA, KC.

6. Kesimpulan: Perlu dilakukan peningkatan layanan PT. SAGAH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KOPERASI NASABAH PDA PT BANK RAKYAT INDONESIA, KC.



Aktivasi Akun OSS
Langkah 2
oleh Nomor Induk
Perusahaan (NIB)



III. Daftar Perizinan
Kendala Perizinan :

No.	Daftar Perizinan (Perizinan)	Ya	Tidak	SIS	TS	CS	S	SR
1.	Perizinan (Perizinan)							
2.	Perizinan (Perizinan)							
3.	Perizinan (Perizinan)							
4.	Perizinan (Perizinan)							
5.	Perizinan (Perizinan)							
6.	Perizinan (Perizinan)							
7.	Perizinan (Perizinan)							
8.	Perizinan (Perizinan)							
9.	Perizinan (Perizinan)							
10.	Perizinan (Perizinan)							
11.	Perizinan (Perizinan)							
12.	Perizinan (Perizinan)							
13.	Perizinan (Perizinan)							
14.	Perizinan (Perizinan)							
15.	Perizinan (Perizinan)							
16.	Perizinan (Perizinan)							
17.	Perizinan (Perizinan)							
18.	Perizinan (Perizinan)							
19.	Perizinan (Perizinan)							
20.	Perizinan (Perizinan)							



Jual ES Batu

WELLCOMM