

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG A. RIVAI PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Tugas Akhir  
Pada Program Bidang Studi Manajemen Bisnis  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Sriwijaya**

**Oleh:  
Sabrina Amania Fuad  
061940632579**

**POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) TBK CABANG A.RIVAI PALEMBANG**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
SABRINA AMANIA FUAD  
NPM 061940632579**

**Menyetujui,**

**Palembang, 2023  
Pembimbing II**

**Pembimbing I,**

**Dr. Paisal, S.E., M.Si.  
NIP 197109042005011001**

**Dr. Hadi Jauhari S.E.M.Si  
NIP 197301312001121002**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

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

**Koordinator Program Studi D IV  
Manajemen bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, SE., M.M., CPMA  
NIP 197504212001122001**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabrina Amania Fuad

NIM : 061940632579

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Manajemen Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap  
Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang  
A.Rivai 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.

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

Palembang, Juli 2023

Penulis



Sabrina Amania Fuad  
NPM 061940632579

**LEMBAR PENGESAHAN**

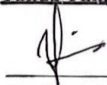
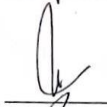

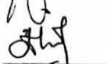
**Nama** : Sabrina Amania Fuad  
**NPM** : 061940632579  
**Jurusan/Program Studi** : Administrasi Bisnis/ DIV Manajemen Bisnis  
**Mata Kuliah** : Manajemen Sumber Daya Manusia  
**Judul Laporan Skripsi** : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang A.Rivai Palembang

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.	Dr. Paisal, SE.MSi Ketua Penguji		15 Agustus 2023
2.	Dr. Marieska Lupikawaty, SE, MM Anggota Penguji		15 Agustus 2023
3.	Rini, SE, MAB Anggota Penguji		15 Agustus 2023
4.	Elisa, SE, MSi Anggota Penguji		15 Agustus 2023

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Motto: *“When you focus on the good, the good gets better”*

Persembahan Ditujukan Kepada:

- Kedua Orang Tua yang senantiasa memberikan kekuatan, doa, dan kasih sayang yang tiada habisnya.
- Dosen Pembimbing I yaitu Bapak Dr. Paisal, SE.,M.Si.
- Dosen Pembimbing II yaitu Bapak Dr. Hadi Jauhari, SE.,M.Si.
- Semua orang terdekat yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan ridho yang sebesar-besarnya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Akhir atau Skripsi ini dengan tepat waktu. Adapun judul dari skripsi ini yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang A.Rivai Palembang”.

Tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu untuk mengetahui mengetahui bagaimana kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang A.Rivai Palembang terhadap kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat kesimpulan bahwa adanya pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang A.Rivai Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat kesimpulan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk kualitas pelayanan (X1) sebesar  $5,061 > t_{tabel}$  sebesar  $1,66$  ditolak, artinya ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia dan nilai  $t_{hitung}$  untuk kinerja karyawan (X2) sebesar  $4,335 > t_{tabel}$  sebesar  $1,66$  ditolak, artinya ada pengaruh signifikan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia. sedangkan nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $159,741 > f_{tabel}$  sebesar  $2,36$  dengan tingkat sig  $f$   $0,000 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang A.Rivai Palembang.

Karena keterbatasan pengalaman, kemampuan, dan pengetahuan, penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan untuk perbaikan penulisan selanjutnya. Akhir kata, penulis sangat mengharapkan agar laporan

ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi para pembaca. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Palembang, September 2023

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, SE., MAB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawati, S.E.,M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, SE, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis
5. Bapak Dr. Paisal, SE.,M.Si. selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Hadi Jauhari, SE.,M.Si. selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi, dan bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, karyawan/karyawati dan staff jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Neger Sriwijaya.
8. Kepada Papa, Bunda, dan teman-teman terdekat yang selalu memberikan do'a dan *support*.



## Abstrak

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Persero merupakan badan usaha milik negara yang bergerak di bidang jasa keuangan. PT Bank Rakyat Indonesia Tbk melayani jutaan nasabah di seluruh Indonesia dengan layanan lengkap di bidang keuangan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia cabang A. Rivai Palembang terhadap kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang diperoleh dengan rumus Slovin. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil kuesioner nasabah bank BRI. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan pengumpulan angket/kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrument menggunakan uji validitas, reliabilitas sedangkan dalam melakukan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan uji F dan Uji T dan Koefisien determinasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk kualitas pelayanan (X1) sebesar  $5,061 > t_{tabel}$  sebesar  $1,66$  ditolak, dan nilai  $t_{hitung}$  untuk kinerja karyawan (X2) sebesar  $4,335 > t_{tabel}$  sebesar  $1,66$  ditolak sedangkan nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $159,741 > f_{tabel}$  sebesar  $2,36$  dengan tingkat sig  $f$   $0,000 < 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah.

## **Abstrack**

*PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Persero is a state-owned enterprise engaged in the financial services sector. PT Bank Rakyat Indonesia Tbk serves millions of customers throughout Indonesia with complete services in the financial sector. The purpose of this study was to find out how customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia A. Rivai Palembang branch affects service quality and employee performance. The sample in this study amounted to 100 respondents obtained by the slovin formula. This research is a quantitative descriptive research. The data used in this study are primary and secondary data obtained from the results of BRI bank customer questionnaires. The data collection technique in this study was by collecting questionnaires. The data analysis used in this study is an instrument test using validity and reliability tests while in conducting data analysis using multiple linear regression analysis with the F test and T test and the coefficient of determination. The results of this study indicate that the t-value for service quality (X1) is 5.061 > t-table is 1.66 rejected, and the t-count value for employee performance (X2) is 4.335 > t-table is 1.66 rejected while the f value is calculated of 159.741 > f table of 2.36 with a sig f level of 0.000 < 0.1 then Ho is rejected and Ha is accepted, meaning that there is a significant influence on service quality and employee performance variables on customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia.*

**Keywords:** *Service Quality, Employee Performance, Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</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>viii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>ix</b>
<b>Abstrack.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</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.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Bank .....	7
2.1.2 Fungsi Bank .....	7
2.1.3 Nasabah.....	8
2.1.4 Jenis-Jenis Nasabah.....	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.5.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.	10

2.1.5.2 Fasilitas Kantor .....	10
2.1.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.5.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.6 Kinerja Karyawan .....	13
2.1.6.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	14
2.1.6.2 Indikator Kinerja .....	15
2.1.6.3 Dimensi Kinerja Karyawan .....	16
2.1.7 Kepuasan Nasabah .....	16
2.1.7.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .	17
2.1.7.2 Indikator Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.7.3 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	18
2.2 Penelitian terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Pikir.....	23
2.4 Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	24
3.2 Rancangan Penelitian .....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.5 Populasi dan Sampel.....	26
3.5.1 Populasi.....	26
3.5.2 Sampel.....	26
3.6 Teknik Analisis.....	27
3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	28
3.7 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.8 Uji Insrtumen.....	31
3.9 Uji Validitas.....	31
3.9.1 Uji Reliabilitas .....	31
3.10 Uji Asumsi Klasik .....	32

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah dan Profil Singkat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk .....	35
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	36
4.1.2.1 Visi PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk.....	36
4.1.2.2 Misi PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk .....	37
4.1.3 Core Value Perusahaan .....	37
4.2 Gambaran Umum Responden.....	38
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.2.2 Responden Berdasarkan Umur.....	39
4.3 Hasil olah data peneliti berdasarkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah .....	40
4.3.1 Pendapat responden tentang kualitas pelayanan (X1).....	40
4.3.2 Pendapat responden tentang kinerja karyawan (X2).....	41
4.3.3 Pendapat responden tentang kepuasan nasabah (Y).....	43
4.4 Uji Validitas, Reliabilitas, Uji T, Uji F, Uji Asumsi Klasik dan Koefisien Determinasi.....	44
4.4.1 Uji Validitas .....	44
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	46
4.4.3 UJI T ( Uji parsial) .....	47
4.4.4 Uji F (Uji Simultan) .....	48
4.4.5 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.6 Koefisien Determinasi.....	50
4.4.7 Uji Regresi Linier Berganda .....	51
4.5 Pembahasan .....	52
4.5.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah .....	52
4.5.2 Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah .....	53

4.5.3 Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah Bank BRI A. Rivai Palembang.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.3 Pendapat responden tentang kualitas pelayanan .....	40
Tabel 4.4 Pendapat responden tentang kinerja karyawan .....	42
Tabel 4.5 Pendapat responden tentang kepuasan nasabah .....	43
Tabel 4.6 Hasil uji validitas untuk semua pernyataan yang mewakili variabel kualitas pelayanan.....	45
Tabel 4.7 Hasil uji validitas untuk semua pernyataan yang mewakili variabel kinerja karyawan.....	45
Tabel 4.8 Hasil uji validitas untuk semua pernyataan yang mewakili variabel kepuasan nasabah .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	49
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bank di Indonesia dengan Aset Terbesar Tahun 2022.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 4.1 Logo Core Value Perusahaan.....	37



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Rekomendasi Ujian Komprehensif .....	62
Lampiran 2. Surat Izin Pengambilan Data Politeknik Negeri Sriwijaya .....	63
Lampiran 3. Surat Persetujuan Pengambilan Data BRI .....	64
Lampiran 4. Kesepakatan Bimbingan Skripsi.....	65
Lampiran 5. Lembar Konsultasi Bimbingan.....	66
Lampiran 6. Kuesioner.....	70
Lampiran 7. Hasil Uji.....	74
Lampiran 8. Data Penelitian.....	78