

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK KB BUKOPIN TBK.  
KANTOR CABANG UTAMA 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:**

**PUTRI MAHARANI REZITA**

**NPM 062030601521**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK KB BUKOPIN TBK.  
KANTOR CABANG UTAMA A. RIVAI PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH:**

**PUTRI MAHARANI REZITA  
NPM 062030601521**

**Menyetujui,**

**Palembang,**

**2023**

**Pembimbing I,**

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

**Pembimbing II,**

**M. Riska Maulana E, S.E., M.Si.  
NIP 197812162006041003**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.  
NIP 1976022222121001**

**Koordinator Program Studi  
D. III Adminsitrasi Bisnis,**

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

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Maharani Rezita  
NPM : 062030601521  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pelayanan Prima  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap  
Kepuasan Nasabah Pada PT Bank KB Bukopin Tbk.  
Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang

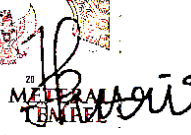
Dengan ini menyatakan bahwa:

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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,

  
METERA  
TANPA  
METERA  
F09AKX421291923

Putri Maharani Rezifa  
NPM 062030601521

## LEMBAR PENGESAHAN

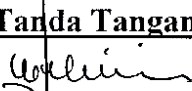
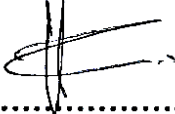

Nama : Putri Maharani Rezita  
NPM : 062030601521  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pelayanan Prima  
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service*  
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank KB  
Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai  
Palembang

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

Pada Hari:

Tanggal:

### TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si</u> Ketua Penguji	 .....	29-08-2023 .....
2.	<u>M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D</u> Anggota Penguji	 .....	29-08-2023 .....
3.	<u>Keti Purnamasari, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji	 .....	29-08-2023 .....

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.” (Q.S An Najm: 39)**

**“Stop focusing on how stressed you are. Remember how blessed you are”  
(Anonym)**

**Kupersembahkan kepada:**

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudaraku**
- **Teman-teman terbaikku**
- **Teman-teman kelas 6 NE 2020**
- **Almamater**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan berkat rahmat serta karunia-Nya sehingga Laporan akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan Pendidikan Program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank KB Bukopin TBK., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang”. Laporan akhir ini membahas tentang pelayanan yang diberikan *customer service* berdasarkan indikator pelayanan prima dan bagaimana kepuasan nasabah atas pelayanan prima yang telah diberikan oleh *customer service*.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan maupun kekeliruan dalam penyusunan Laporan akhir ini. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar dapat menjadi motivasi bagi penulis untuk melakukan hal yang lebih baik selanjutnya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah ikut membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia dan hidayah-Nya kepada kita semua Aamiin.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, penulis menyadari bahwa Laporan akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu 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 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu dalam memberikan saran, masukan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Laporan akhir ini.
6. Bapak Muhammad Riska Maulan Effendi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam memberikan saran, masukan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Laporan akhir ini.
7. Bapak Munarco Maladi, S.E., selaku Pimpinan PT Bank KB Bukopin Tbk., Palembang yang telah memberikan izin untuk penelitian.
8. Karyawan PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang yang telah bersedia membantu penulis dalam pengambilan data.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
10. Kedua orang tua tercinta, Bapak Muhammad Azwa dan Ibu Sylvia Dewi Septiana, yang telah sangat membantu penulis dalam pembuatan Laporan akhir serta telah memberikan kasih sayang, nasihat, dukungan dan doa yang tiada hentinya. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.

11. Saudara tercinta, Abang Abin, Khayla dan Naeema serta seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan, masukkan serta asupan selama pembuatan Laporan akhir ini.
12. Teman-teman terbaik saya, yang telah memberikan banyak dukungan, semangat serta masukkan dalam pembuatan Laporan akhir ini.
13. Teman-teman seperjuangan kelas 6 NE yang telah membantu memberikan masukkan dalam pembuatan Laporan akhir.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah ikut membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan akhir ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia dan hidayah-Nya kepada kita semua Aamiin.

Palembang, Agustus 2023

Penulis



## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah dan indikator kualitas pelayanan prima mana yang lebih dominan. Laporan ini menggunakan jenis data kualitatif yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara serta data kuantitatif yang diperoleh dari pengolahan kuesioner. Sumber data laporan ini berasal dari data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari buku-buku, jurnal dan juga data yang langsung didapatkan dari perusahaan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk., Palembang dengan menggunakan 100 sampel. Metode analisis yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer service* telah menerapkan indikator pelayanan prima dengan baik sehingga memperoleh total skor rata-rata 86,3% dengan interpretasi skor “Sangat Tinggi”serta kepuasan konsumen mendapatkan total skor rata-rata 85,5% dengan interpretasi skor “Sangat Tinggi”. Indikator pelayanan prima yang paling dominan pada perusahaan ini adalah indikator “Penampilan (*Appearance*)” yang mendapatkan total skor 90,4% dengan interpretasi skor sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *customer service* sudah sesuai dengan indikator pelayanan prima dan nasabah sudah merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. *Customer service* diharapkan dapat terus mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

*Kata Kunci: kepuasan, kualitas layanan, pelayanan prima.*

## **ABSTRACT**

The title of this study is Analysis of Customer Service Quality on Customer Satisfaction at PT Bank KB Bukopin Tbk., A. Rivai Palembang Main Branch Office. The objective of this study was to knowing the quality of customer service's quality of service on customer satisfaction and which indicators of excellent service qualities are more dominant. This study uses qualitative data obtained from observations and interviews while quantitative data obtained from processed questionnaire. The data sources for this report are from primary data that obtained by distributing questionnaires and secondary data obtained from books, journals, and also data that obtained directly from the company. The population in this study was customers of PT Bank KB Bukopin Tbk. Palembang by taking sample of 100 customers of PT Bank KB Bukopin Tbk. Palembang. The analysis method used is quantitative by using Likert scale method. The results of this study indicate that customer service has implemented service excellence indicators so well and obtain a total average score of 86.3% with the interpretation of the score is "Very High" and customer satisfaction obtained a total average score of 85.5% with the interpretation of the score is "Very High". The most dominant indicator of service excellence in this company is the "Appearance" indicator that obtained a total score of 90.4% with a score interpretation is "Very High". These show that the quality of customer service is in accordance with excellence service indicators and customers are satisfied with the quality of service provided. Customer service is expected to continue to maintain and improve the quality of service provided.

*Keywords : excellent service, satisfaction, service quality.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</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>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</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>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian .....	6
1.5.1 Pendekatan Penelitian .....	6
1.5.2 Jenis data dan Sumber Data .....	6
a. Janis Data.....	6
b. Sumber Data.....	7

	<b>Halaman</b>
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	7
1.5.4 Populasi dan Sampel .....	8
a. Populasi .....	8
b. Sampel .....	9
c. Teknik Pengambilan Sampel .....	10
1.5.5 Analisis Data .....	10
1.6 Kerangka Pikir .....	13
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kualitas Layanan dan Pelayanan Prima .....	15
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	15
2.1.2 Pelayanan Prima .....	15
2.2 <i>Customer Service</i> .....	17
2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	17
2.2.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	17
2.3 Kepuasan Nasabah .....	19
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	19
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	20
2.4 Penelitian Terdahulu .....	20
 <b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah Bank Bukopin .....	23
3.2 Visi, Misi dan Moto PT Bank KB Bukopin Tbk., Palembang .....	25
3.2.1 Visi PT Bank KB Bukopin Tbk., Palembang .....	25
3.2.2 Misi PT Bank KB Bukopin Tbk., Palembang .....	25
3.2.3 Logo dan Moto PT Bank KB Bukopin Tbk., Palembang .....	25
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	25

	<b>Halaman</b>
3.3.1 Struktur Organisasi PT Bank KB Bukopin Tbk., Palembang .....	26
3.3.2 Pembagian Tugas .....	32
3.4 Layanan Yang Diberikan Oleh <i>Customer Service</i> .....	36
3.5 Penerapan Pelayanan Prima Pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Palembang Kantor Cabang Utam A. Rivai Palembang .....	38
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	47
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	47
4.1.2 Profil Responden .....	49
4.1.3 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	51
4.1.4 Hasil Perhitungan Indikator Kualitas Pelayanan Prima yang Paling Dominan Pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang .....	69
4.2 Pembahasan .....	69
4.2.1 Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah	69
a. Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah .....	70
b. Kepuasan Nasabah .....	76
4.2.2 Pelayanan Prima yang Dominan .....	77
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
 <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Skala Pengukuran Likert .....	11
Tabel 1.2 Interpretasi Skor/Angka .....	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Layanan Yang Diberikan Oleh <i>Customer Service</i> Pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang.....	37
Tabel 3.2 Jumlah Nasabah Yang Dilayani <i>Customer Service</i> Tahun 2021-2022 Pada Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang .....	38
Tabel 4.1 Uji Validitas .....	48
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	49
Tabel 4.4 Usia Responden.....	50
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden .....	51
Tabel 4.6 Interpretasi Skor Berdasarkan Indikator “Kemampuan ( <i>Ability</i> )” .....	52
Tabel 4.7 Interpretasi Skor Berdasarkan Indikator “Sikap ( <i>Attitude</i> )” .....	54
Tabel 4.8 Interpretasi Skor Berdasarkan Indikator “Penampilan ( <i>Appearance</i> )” .....	56
Tabel 4.9 Interpretasi Skor Berdasarkan Indikator “Perhatian ( <i>Attention</i> )” .....	58
Tabel 4.10 Interpretasi Skor Berdasarkan Indikator “Tindakan ( <i>Action</i> )” .....	61
Tabel 4.11 Interpretasi Skor Berdasarkan Indikator “Tanggung Jawab ( <i>Accountability</i> )” .....	63
Tabel 4.12 Interpretasi Skor Berdasarkan Kepuasan Nasabah.....	65
Tabel 4.13 Peringkat Indikator Pelayanan Prima.....	69
Tabel 4.14 Total Rata-rata <i>Score</i> Indikator Pelayanan Prima.....	70

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	13
Gambar 3.1 Logo PT Bank KB Bukopin Tbk., Palembang.....	25
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bisnis PT Bank KB Bukopin Tbk., Cabang Palembang .....	30
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Operasional PT Bank KB Bukopin Tbk., Cabang Palembang .....	31
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Karyawan PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Pusat yang Bertugas di Kantor Cabang.....	31
Gambar 3.5 Mesin Nomor Antrian.....	39
Gambar 3.6 Meja Formulir.....	40
Gambar 3.7 Barcode E-Form dan Tampilan E-Form.....	40
Gambar 3.8 Formulir Pembayaran dan Setoran .....	40
Gambar 3.9 Formulir Pengiriman Uang dan Penarikan .....	41
Gambar 3.10 Kursi Tunggu Nasabah .....	41
Gambar 3.11 Lahan Parkir .....	42
Gambar 3.12 Seragam Hari Senin dan Kamis.....	45
Gambar 3.13 Seragam Hari Selasa.....	46
Gambar 3.14 Seragam Hari Rabu.....	46

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
2. Surat Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
5. Lembar Kesepakatan Pembimbing I
6. Lembar Kesepakatan Pembimbing II
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
8. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
9. Lembar Kunjungan Mahasiswa
10. Lembar Persetujuan Revisi
11. Lembar Wawancara
12. Kuesioner Penelitian
13. Rekapitulasi Hasil Kuesioner
14. Hasil Uji Validitas dan reliabilitas
15. Dokumentasi