

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id</p>	 
REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR/ SKRIPSI		

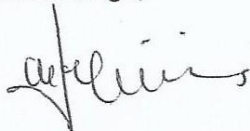
Pembimbing Laporan Akhir / Skripsi memberikan rekomendasi kepada,

Nama : Putri Maharani Rezita
NPM : 062030601521
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D-III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Layanan *Customer Service*
Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank
KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A.
Rivai Palembang

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti Ujian Laporan Akhir (LA) pada Tahun Akademik 2023.

Palembang, 18 Juli 2023

Pembimbing I,



(Titi Andriyani, S.E., M.Si.)
NIP 197310192001122002

Pembimbing II,



(M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.)
NIP 198203242008012009

2945 2/11

Hal: Permohonan Surat Pengantar
Pengambilan Data

Palembang, 28 Maret 2023

Yth. Wakil Direktur I
Politeknik Negeri Sriwijaya

Dengan hormat,

Berdasarkan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya bahwa Laporan Akhir merupakan mata kuliah yang wajib dilaksanakan pada semester IV (enam). Untuk itu Saya akan segera melakukan penelitian ke perusahaan guna melaksanakan pembuatan Laporan Akhir yang merupakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan. Sehubungan dengan hal tersebut, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

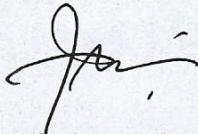
No	Nama Mahasiswa	NPM	Kelas	Program Studi
1	Putri Maharani Rezita	0620 3060 1521	6NE	D3 Administrasi Bisnis

Mohon kepada Bapak agar dapat membuat Surat Pengantar Pengambilan Data yang ditujukan kepada perusahaan/Instansi tempat melakukan penelitian. Adapun Surat pengantar tersebut ditujukan kepada:

Nama Perusahaan/Instansi : PT Bank KB Bukopin Tbk. KCU A. Rivai
Palembang
Ditunjukkan : Pimpinan PT Bank KB Bukopin Tbk. KCU A. Rivai
Palembang
Alamat : Jl. Kapten A. Rivai Nomor 5, Palembang, Sumatera
Selatan. 30129.

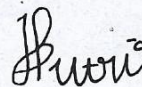
Besar harapan kami agar Bapak dapat menerima permohonan ini. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. CPMA.
NIP 197602222121001

Hormat saya,



Putri Maharani Rezita
NPM 0620 3060 1521



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

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar – Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

Nomor : 2945/PL6.3.1/SP/2023
Perihal : Izin Pengambilan Data

4 April 2023

**Yth. Pimpinan
PT. Bank KB Bukopin Tbk. Kantor Cabang Utama A. Rivai
Jalan Kapten A. Rivai No.5
Palembang 30129**

Dengan hormat,

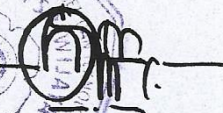
Sesuai dengan kurikulum Jurusan Administrasi Bisnis pada Politeknik Negeri Sriwijaya, Laporan Akhir merupakan mata kuliah wajib pada semester 6 (enam). Untuk itu mahasiswa kami memerlukan data untuk penyusunan Laporan Akhir tersebut.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberikan izin dan membantu mahasiswa kami ini untuk mengumpulkan data.

Mahasiswa kami yang akan mengumpulkan data tersebut adalah :

No	Nama	NPM	Kelas	Jurusan/ Program Studi
1	Putri Maharani Rezita	0620 3060 1521	6 NE	Administrasi Bisnis

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
Wakil Direktur I,

Carlos RS, S.T., M.T.
NIP 196403011989031003

Tembusan:

1. Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
2. Yang bersangkutan

MS.Word/D/AD /Dw



KB Bukopin

Cabang Palembang
Jalan Kapten A Rivai No. 5 Palembang – 30129
Telp. (0711)372727 (Hunting) Fax. : (0711)372876

Palembang, 09 Mei 2023

Nomor : 1565 /PLB-BM/V/2023

Kepada Yth,
Wakil Direktur I
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Palembang

Perihal : Izin Pengambilan Data

Dengan hormat,

Menunjuk surat Wakil Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya dengan nomor : 2945/PL6.3.1/SP/2023 pada tanggal 04 April 2023, Perihal : Izin Pengambilan Data, adapun pelaksanaan pengambilan data penelitian dilakukan oleh Mahasiswa dengan data sebagai berikut :

No	NAMA	NPM	KELAS	JURUSAN/PROGRAM STUDI
1	Putri Maharani Rezita	0620 3060 1521	6 NE	Administrasi Bisnis

Pada prinsipnya kami memberikan izin melakukan penelitian dan pengambil data untuk penyusunan Laporan Akhir dengan judul penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank KB Bukopin, Tbk Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang".

Demikianlah surat ini disampaikan, atas perhatiannya kami sampaikan terimakasih.

PT BANK KB BUKOPIN, Tbk
Cabang Palembang



Munarco Maladi
Branch Manager



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

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



KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Putri Maharani Rezita
NIM : 062030601521
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP : 197310192001122002
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Pada hari ini Senin tanggal 27 Maret 2023 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Kamis pukul 10:30 WIB tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.


Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,



(Putri Maharani Rezita)
NIM 062030601521

Palembang, 27 Maret 2023

Pihak Kedua,


(Titi Andriyani, S.E., M.Si.)
NIP 197310192001122002

Mengetahui,
Ketua Jurusan


(Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B., CPMA)
NIP 1976022222121001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

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



KESEPAKATAN BIMBINGAN LAPORAN AKHIR (LA)

Kami yang bertanda tangan di bawah ini,

Pihak Pertama

Nama : Putri Maharani Rezita
NIM : 062030601521
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Pihak Kedua

Nama : M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.
NIP : 197812162006041003
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Pada hari ini Sabtu tanggal 18 Maret 2023 telah sepakat untuk melakukan konsultasi bimbingan Laporan Akhir.

Konsultasi bimbingan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam satu minggu. Pelaksanaan bimbingan pada setiap hari Sabtu pukul 09:00, tempat di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikianlah kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian Laporan Akhir.

Pihak Pertama,

(Putri Maharani Rezita)
NIM 062030601521

Palembang, 18 Maret 2023

Pihak Kedua,

(M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.)
NIP 197812162006041003








Mengetahui,
Ketua Jurusan




(Dr. Heni Setiawan, S.E., M.A.B., CPMA)
NIP 197602222121001

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	 
	LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR	

Lembar :


Nama : Putri Maharani Rezita
 NPM : 062030601521
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap
 Kepuasan Nasabah Pada PT Bank KB Bukopin Tbk.
 KCU A.Rivai Palembang
 Pembimbing (I) II *) : Titi Andriyani., S.E., M.Si.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	17-3-2023	Perbaiki Proposal	
2.	1-4-2023	Perbaiki Proposal	
3.	12-4-2023	- Perbaiki Proposal - Lanjut Bab 1 s.d. 3	
4.	11-5-2023	Perbaiki Bab 1 s.d. 3	
5.	20-5-2023	Perbaiki Bab 1 s.d. 3	
6.	5-6-2023	- Perbaiki Bab 1 s.d. 3 - Masuk Bab 4	
7.	17-6-2023	Perbaiki Bab 1 s.d. 4	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	7-7-2023	- Perbaiki Bab 1 s.d. 4 - Masuk bab 5	
9.	14-7-2023	Perbaiki Bab 1 s.d. 5	
10.	17-7-2023	Acc, siap Ujian LA	
11.			
12.			

Palembang, 31 Juli2023

Ketua Jurusan/KPS,

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

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.
Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

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






LEMBAR BIMBINGAN LAPORAN AKHIR

Lembar :

Nama : Putri Maharani Rezita
 NPM : 062030601521
 Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
 Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* terhadap
 Kepuasan Nasabah Pada PT Bank KB Bukopin Tbk.
 KCU A.Rivai Palembang
 Pembimbing I (II)* : M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	18-3-2023	Revisi Proposal	
2.	2-4-2023	Revisi Proposal	
3.	13-4-2023	- Revisi Proposal - Lanjut Bab 1-3	
4.	11-5-2023	- Acc Proposal - Revisi Bab 1-3	
5.	21-5-2023	- Revisi Bab 1 s.d. 3 - Lanjut Bab 4	
6.	6-6-2023	- Acc Bab 1-3 - Revisi Bab 4	
7.	18-6-2023	Revisi Bab 4	

No.	Tanggal	Uraian Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
8.	8-7-2023	- Acc Bab 4 - Masuk bab 5	
9.	15-7-2023	- Acc Bab 5 - Sertakan Lampiran	
10.	18-7-2023	Acc Full, siap Ujian LA	
11.			
12.			

Palembang, 31 Juli 2023

Ketua Jurusan/KPS,

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

*) melingkari angka yang sesuai.

Ketua Jurusan/Ketua Program Studi harus memeriksa jumlah pelaksanaan bimbingan sesuai yang dipersyaratkan dalam Pedoman Laporan Akhir sebelum menandatangani lembar bimbingan ini.

Lembar pembimbingan LA ini harus dilampirkan dalam Laporan Akhir.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR KUNJUNGAN MAHASISWA

Nama : Putri Maharani Rezita
NPM : 062030601521
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Bidang Studi : 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
Pembimbing 1 : Titi Andriyani, S.E., M.Si.
Pembimbing 2 : Muhammad Riska Maulan Effendi, S.E., M.Si.

No	Tanggal	Keterangan	Tanda Tangan dan Cap Perusahaan
1.	5 Maret 2023	Meminta izin menjadikan tempat penelitian	
2.	15 Maret 2023	Melakukan wawancara dengan salah satu karyawan PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang dan pengambilan data	
4.	5 April 2023	Mengantar surat izin permohonan pengambilan data dari Lembaga Politeknik Negeri Sriwijaya	
5.	12 April 2023	Pengambilan data	
6.	9 Mei 2023	Pengambilan Balasan surat izin permohonan pengambilan data	
7.	14 Mei 2023	Penyebaran kuesioner	



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918



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

LEMBAR KUNJUNGAN MAHASISWA

8.	19 Juni 2023	Pengambilan kelengkapan data	
----	--------------	------------------------------	--

Pembimbing I,

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

Palembang, Juli 2023
Pembimbing II,

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

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPM(A)
NIP 197602222002121001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

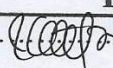
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 fax, 0711-355918

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



TANDA PERSETUJUAN REVISI LAPORAN AKHIR / SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2022/2023

HARI : Selasa
TANGGAL : 8 Agustus 2023
RUANG : 6
NAMA MAHASISWA : Putri Maharani Rezita KELAS : GNE
NPM : 062030601521
JUDUL : Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan
Nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang
Utama A. Ribu Palembang
DOSEN PENGUJI :

NO	NAMA PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Keti Purnamasari, S.E., M.Si	1... 
2	Tidak ada revisi	2
3		3
4		4
5		5
6		6
7		7

Ketua Jurusan,

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

LEMBAR WAWANCARA

Identitas Pewawancara

Nama : Putri Maharani Rezita
NPM : 0620301521
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/ DIII Adminstrasi Bisnis

Identitas Narasumber

Nama : Syilvia Dewi Septiana
Jabatan : Koordinator Layanan Nasabah.
Instansi : PT Bank KB Bukopin

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Ada berapa <i>customer service</i> pada PT Bank KB Bukopin?	Pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Unit A. Rivai Palembang menyediakan 4 <i>customer service</i> yang juga merangkap sebagai teller.
2.	Apakah karyawan yang bertugas sebagai <i>customer service</i> tetap atau berganti-ganti?	Terdapat 13 orang karyawan yang menjadi <i>customer service</i> dan karyawan-karyawan tersebut akan dirolling setiap 3 bulan sekali untuk menjadi <i>customer service</i> pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Unit A. Rivai Palembang.
3.	Berapa total nasabah pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Unit A. Rivai Palembang?	Pada PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor Cabang Unit A. Rivai Palembang terdapat 28.310 orang nasabah.
4.	Untuk nasabah yang dilayani oleh <i>customer service</i> ada berapa banyak?	Untuk nasabah yang dilayani oleh <i>customer service</i> itu sehari itu bisa kurang lebih 20 orang nasabah.
5.	Apakah pada PT Bank KB Bukopin terdapat visi dan misi?	PT Bank KB Bukopin memiliki visi, misi serta moto perusahaan. Visi PT Bank KB Bukopin adalah "Menjadi lembaga keuangan pilihan utama di Indonesia" dan untuk Misi adalah "Memahami dan memberi solusi kepada nasabah". Untuk motonya yaitu "Menerapkan Budaya Perusahaan ICCAN (<i>Integrity, Competent, Care, Accountable, Never Give Up</i>). Yang memiliki arti <i>Integrity</i> yaitu jujur, disiplin dan berkomitmen. <i>Competent</i> , cepat belajar dan peningkatan serta perbaikan berkelanjutan. <i>Care</i> , tulus/empati dan peduli serta sinergi/kerjasama. <i>Accountable</i> , yaitu bertanggung jawab dan menguasai tugas, dan terakhir <i>Never Give Up</i>

		yaitu panyang menyerah dan berpikir " <i>Out Of The Box</i> ".
6.	Dalam pengorganisasiannya, PT Bank KB Bukopin menggunakan struktur organisasi apa?	Untuk struktur organisasi, PT Bank KB Bukopin menggunakan struktur organisasi garis atau lini.
7.	Pada PT Bank KB Bukopin hanya terdapat 4 jenis formulir, apakah untuk transaksi yang lain tidak diperlukan formulir?	Seluruh transaksi diharuskan untuk mengisi formulir terlebih dahulu dan semua transaksi diwakilkan oleh 4 jenis formulir tersebut. Transaksi yang tidak memerlukan formulir hanya untuk penukaran uang.

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu/Saudara
Nasabah Bank KB Bukopin Tbk. KCU A. Rivai
Palembang

Dengan hormat,

Saya Putri Maharani Rezita mahasiswi tingkat akhir Program Studi D-III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sedang melakukan penelitian sebagai tugas akhir kuliah dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank KB Bukopin Tbk. Kantor Cabang Utama A. Rivai Palembang”.

Sehubung dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara agar meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan oleh Bapak/Ibu/Saudara selama ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini.

Saya ucapkan terimakasih kepada Bapak/Ibu atas Partisipasi dan kesediaan dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Hormat saya,



Putri Maharani Rezita

LEMBAR KUESIONER

Petunjuk Pengisian:

1. Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan jujur dan objektif
2. Keterangan pilihan:
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
CS : Cukup Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
3. Berikan tanda ceklist (✓) pada jawaban yang anda anggap benar.
4. Berikan jawaban tulis pada pernyataan yang terdapat titik-titik (.....)
5. Jika ingin memperbaiki jawaban yang salah, beri tanda (x) dikotak yang salah, kemudian beri tanda ceklist (✓) pada kotak yang benar.
6. Dimohon agar seluruh pernyataan diisi.

A. Data Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Usia : < 25 Tahun 36-45 Tahun
 26-35 Tahun <46 Tahun
4. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
 Pegawai Swasta
 PNS
 Lainnya

B. Daftar Pernyataan

Variabel Pelayanan Prima (X)						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
A. KEMAMPUAN						
1.	<i>Customer service</i> cekatan dan terlatih dalam melayani masalah nasabah					
2.	<i>Customer service</i> mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah					
3.	<i>Customer service</i> memberikan informasi tentang produk secara benar dan jelas sesuai kebutuhan nasabah					
B. SIKAP						
1.	<i>Customer service</i> selalu bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah					
2.	<i>Customer service</i> bersikap menghargai nasabah yang datang					
C. PENAMPILAN						
1.	<i>Customer service</i> berpenampilan bersih, rapi dan sopan					
2.	<i>Customer service</i> menggunakan tanda pengenal (<i>Id Card</i>)					
D. PERHATIAN						
1.	<i>Customer service</i> selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah dalam bertransaksi					
2.	<i>Customer service</i> sabar dalam mendengarkan keluhan dan keinginan nasabah					
3.	<i>Customer service</i> selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan nasabah					
E. TINDAKAN						
1.	<i>Customer service</i> memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah nasabah					
2.	<i>Customer service</i> memberikan Tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah					

3.	<i>Customer service</i> selalu menanyakan Kembali kebutuhan dan keinginan nasabah					
F. TANGGUNG JAWAB						
1.	<i>Customer service</i> bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah					
2.	<i>Customer service</i> bertanggungjawab atas kesalahan yang terjadi terkait dengan produk yang disediakan					

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)						
No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Selama menabung di Bank KB Bukopin KCU A. Rivai, saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh <i>customer service</i>					
2.	Saya merasa aman menabung di Bank KB Bukopin dibandingkan di bank lainnya karena prosedurnya jelas					
3.	Saya mempunyai keinginan untuk tidak pindah ke bank lainnya					
4.	Saya akan merekomendasikan Bank KB Bukopin kepada orang lain agar menabung di Bank KB Bukopin					

REKAPITULASI RESPONDEN PENELITIAN

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	KUALITAS LAYANAN (X)															Kepuasan Nasabah (Y)										
				Kemampuan			Sikap			Penampilan			Perhatian			Tindakan			Tanggung Jawab			Y1	Y2	Y3	Y4	Total (Y)			
				X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	Total (X2)	X3.1	X3.2	Total (X3)	X4.1	X4.2	X4.3	Total (X4)	X5.1	X5.2	X5.3	Total (X5)	X6.1						X6.2	Total (X6)	
1	1	2	2	4	4	4	12	4	4	8	8	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	16
2	2	3	2	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	5	15	5	4	9	5	5	5	20
3	1	4	3	5	4	5	14	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
4	1	3	4	5	4	4	13	5	4	9	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
5	1	4	2	4	4	5	13	5	5	10	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
6	2	2	4	4	4	4	12	5	5	10	5	4	9	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
7	1	2	2	5	4	4	13	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
8	1	3	2	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
9	1	2	2	4	4	4	12	4	4	8	3	3	6	3	3	6	9	4	4	8	12	4	4	8	3	3	3	3	12
10	2	3	3	3	3	3	9	4	4	8	4	4	8	3	3	6	9	3	3	6	9	3	3	6	3	3	3	3	12
11	2	4	4	3	3	3	9	4	4	8	4	4	8	3	3	6	9	3	3	6	9	3	3	6	3	3	3	3	12
12	1	4	4	3	3	3	9	4	4	8	4	4	8	3	3	6	9	3	3	6	9	3	3	6	3	3	3	3	12
13	1	2	4	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
14	2	4	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
15	2	4	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
16	2	2	2	4	4	4	12	5	4	9	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
17	1	3	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
18	1	4	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
19	1	3	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	5	4	9	14	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
20	2	4	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
21	1	3	2	4	4	3	11	3	3	6	3	4	7	3	3	6	10	3	3	6	9	3	3	6	3	3	3	3	13
22	1	4	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	17
23	1	4	2	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
24	1	3	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	3	3	6	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
25	1	3	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
26	1	2	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
27	1	3	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
28	1	4	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	3	3	6	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
29	1	4	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
30	1	3	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	3	3	6	10	3	3	6	9	3	3	6	3	3	3	3	13
31	1	3	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
32	1	2	2	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6	9	3	3	6	9	3	3	6	3	3	3	3	12
33	1	4	4	3	3	3	9	3	3	6	4	4	8	3	3	6	11	3	3	6	9	3	3	6	3	3	3	3	13
34	2	4	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	3	3	6	11	3	3	6	9	3	3	6	4	4	4	4	16
35	1	3	2	5	5	5	15	5	4	9	4	4	8	5	4	9	14	5	4	9	14	4	4	8	4	4	4	4	16
36	2	2	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
37	2	4	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
38	2	2	2	5	5	5	15	5	4	9	5	5	10	4	4	9	15	4	4	9	15	4	4	8	4	4	4	4	16
39	1	1	2	4	5	4	13	5	5	10	4	4	8	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
40	2	4	2	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
41	1	2	2	3	3	3	9	3	3	6	3	3	6	3	3	6	9	3	3	6	9	3	3	6	3	3	3	3	12
42	1	3	2	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
43	1	2	2	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
44	2	1	2	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
45	1	1	2	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
46	2	2	2	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
47	1	1	2	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
48	1	1	2	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
49	2	2	4	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
50	1	2	2	3	3	3	9	3	3	6	4	4	8	3	3	6	9	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
51	2	4	3	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
52	2	4	4	5	5	4	14	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
53	1	3	2	5	5	5	15	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
54	2	1	1	5	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
55	2	4	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
56	1	4	4	4	4	4	12	5	5	10	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	4	16
57	1	4	2	5	5	4	14	4	4	8	5	4	9	5	4	9	14	5	4	9	14	4	4	8	4	4	4	4	16
58	2	4	4	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16
59	2	4	4	4	4	4	12	5	5	10	5	5	10	4	4	8	12	4	4	8	12	4	4	8	4	4	4	4	16

LEMBAR HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

UJI VALIDITAS

Hasil Uji Validitas Indikator Pelayanan Prima Kemampuan (*Ability*)

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	total
X1.1	Pearson Correlation	1	.846**	.800**	.939**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.846**	1	.836**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.800**	.836**	1	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.939**	.945**	.938**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Indikator Pelayanan Prima Sikap (*Attitude*)

		Correlations		
		X2.1	X2.2	total
X2.1	Pearson Correlation	1	.846**	.967**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.846**	1	.954**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
total	Pearson Correlation	.967**	.954**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Indikator Pelayanan Prima Penampilan (*Appearance*)

		Correlations		
		X3.1	X3.2	total
X3.1	Pearson Correlation	1	.727**	.932**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.727**	1	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
total	Pearson Correlation	.932**	.927**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Indikator Pelayanan Prima Perhatian (*Attention*)

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	total
X4.1	Pearson Correlation	1	.969**	.872**	.984**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
X4.2	Pearson Correlation	.969**	1	.836**	.971**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
X4.3	Pearson Correlation	.872**	.836**	1	.935**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.984**	.971**	.935**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Indikator Pelayanan Prima Tindakan (*Action*)

		Correlations			
		X5.1	X5.2	X5.3	total
X5.1	Pearson Correlation	1	.789**	.681**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
X5.2	Pearson Correlation	.789**	1	.849**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
X5.3	Pearson Correlation	.681**	.849**	1	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.890**	.956**	.918**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Indikator Pelayanan Prima Tanggung Jawab (*Accountability*)

		Correlations		
		X6.1	X6.2	total
X6.1	Pearson Correlation	1	.853**	.963**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	30	30	30
X6.2	Pearson Correlation	.853**	1	.962**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	30	30	30
total	Pearson Correlation	.963**	.962**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	total
Y1	Pearson Correlation	1	.904**	.814**	.813**	.939**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.904**	1	.910**	.778**	.958**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.814**	.910**	1	.828**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.813**	.778**	.828**	1	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
total	Pearson Correlation	.939**	.958**	.948**	.908**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

Hasil Uji Reliabilitas Indikator Pelayanan Prima Kemampuan (*Ability*)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.931	3

Hasil Uji Reliabilitas Indikator Pelayanan Prima Sikap (*Attitude*)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.937	2

Hasil Uji Reliabilitas Indikator Pelayanan Prima Penampilan (*Appearance*)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.842	2

Hasil Uji Reliabilitas Indikator Pelayanan Prima Perhatian (*Attention*)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.962	3

Hasil Uji Reliabilitas Indikator Pelayanan Prima Tindakan (*Action*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.911	3

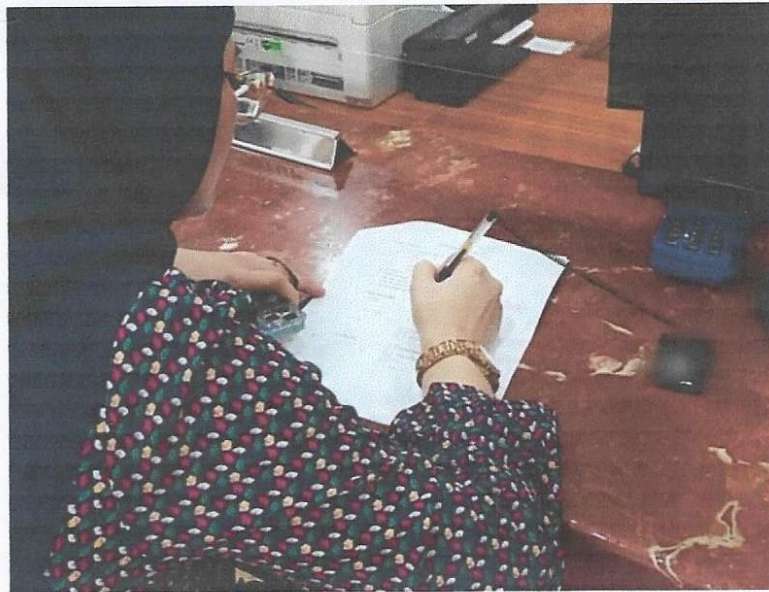
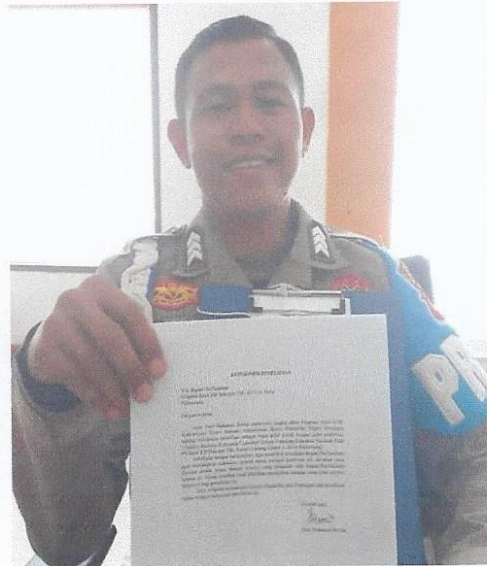
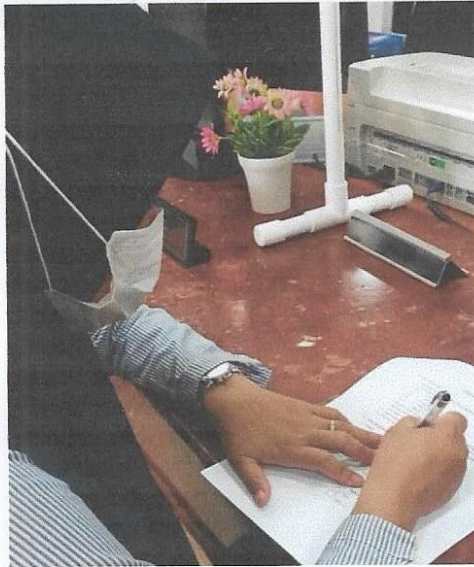
Hasil Uji Reliabilitas Indikator Pelayanan Prima Tanggung Jawab (*Accountability*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.921	2

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.955	4

DOKUMENTASI



Pengisian Kuesioner



Wawancara dengan salah satu karyawan PT Bank KB Bukopin Tbk., Kantor
Cabang Utama A. Rivai Palembang