

**KUALITAS PELAYANAN BANK BRI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI KANTOR CABANG PALEMBANG A. RIVAI**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**SALSABILLA
NPM 062130601483**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2024**

**KUALITAS PELAYANAN BANK BRI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI KANTOR CABANG PALEMBANG A. RIVAI**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**SALSABILLA
0621 3060 1483**

Menyetujui,

Palembang, 31 Juli 2024

Pembimbing I,

**Afrizawati M, S.E., M.Si.
NIP 198004112006042002**

Pembimbing II,

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

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

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

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

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

	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	 
	SURAT PERNYATAAAN	

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salsabilla
NPM : 062130601483
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan Bank BRI Terhadap Kepuasan Nasabah
Di Kantor Cabang Palembang A. Rivai.

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 saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

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

Palembang, 31 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Salsabilla

NPM 062130601483

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

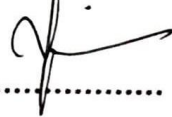
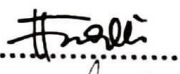
Nama : Salsabilla
NPM : 062130601483
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan Bank BRI Terhadap
Kepuasan Nasabah Di Kantor Cabang
Palembang A. Rivai.

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

Pada Hari: Jumát

Tanggal: 02 Agustus 2024

TIM PENGUJI

No. Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si Ketua Penguji		7/08 2024
2. M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si Anggota Penguji		6/8/2024
3. Dr. Paisal, S.E., M.Si Anggota Penguji		8/8 2024
4. Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M Anggota Penguji		12/8 24.
5. Afrizawati M, S.E., M.Si Anggota Penguji		8/8 2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Pelayanan yang tulus dan berkualitas adalah kunci utama menuju Kepuasan Nasabah.”

-Penulis

“Kepuasan Nasabah adalah cerminan dari dedikasi kami dalam memberikan pelayanan terbaik.”

-Penulis

Kupersembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua
2. Saudara – saudara ku
3. Sahabat – sahabat ku
4. Teman – teman kelas 6NB
5. Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan Karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan sebaik – baiknya. Pembuatan dan juga penyusunan laporan ini berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan pada Bank BRI Kantor Cabang A. Rivai. Laporan akhir ini berjudul “Kualitas Pelayanan Bank BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kantor Cabang Palembang A. Rivai.”

Laporan Akhir ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Kantor Cabang A. Rivai mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara moril atau materi, bimbingan, serta saran dari berbagai pihak.

Penulis menyadari Laporan Akhir ini banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis dengan rendah hati menerima setiap masukan berupa saran dan juga kritik yang sifatnya membangun dan dapat melengkapi Laporan Akhir. Penulis berharap agar Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan bagi para pembaca.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila ada hal yang kurang berkenan, yang tidak sengaja ataupun disengaja baik dari ucapan maupun perbuatan. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Palembang, 8 Juli 2024

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Beny Bandanadjaja, S.T., M.T. Selaku Plt. Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Afrizawati M, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Bapak Ahmad Rosyadi dan Ibu Lia, selaku karyawan Bank BRI yang telah memberikan bantuan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Kedua orang tua, saudara, keponakan dan keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan baik secara moril maupun secara materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Karyawan/Karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
10. Rekan – rekan mahasiswa, terkhusus kelas 6 NB yang telah sama-sama berjuang dan memberikan motivasi kepada penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan laporan ini.

12. Terakhir, kepada diri saya sendiri “Salsabilla”. Terima kasih sudah berjuang dan bertahan sejauh ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih untuk tidak menyerah dalam hal sesulit apapun dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini. Tetap bersyukur dan rendah hati.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang ikut membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat memberikan karunia dan Rahmat-Nya kepada kita semua.

Palembang, 8 Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI di Kantor Cabang Palembang A. Rivai. Dalam era persaingan perbankan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Sampel penelitian terdiri dari 100 nasabah Bank BRI Kantor Cabang Palembang A. Rivai yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) serta Kepuasan Nasabah. Analisis data menggunakan Uji T dan Regresi Linear Sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 3 variabel yang berpengaruh secara signifikan dan 2 variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan. 3 variabel yang berpengaruh antara lain variabel Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Secara parsial, variabel Empati (*Empathy*) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek empati dapat secara efektif meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi manajemen Bank BRI untuk fokus pada pelatihan soft skills yang menekankan pentingnya empati, komunikasi efektif dan pemahaman kebutuhan individual nasabah serta mengembangkan program pelatihan yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan di Kantor Cabang Palembang A. Rivai.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank BRI, SERVQUAL, Palembang

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality on BRI Bank customer satisfaction at the Palembang A. Rivai Branch Office. In an era of increasingly tight banking competition, service quality is a crucial factor in maintaining and increasing customer satisfaction. The research method used is quantitative with a survey approach. The research sample consisted of 100 customers of Bank BRI Palembang A. Rivai Branch Office who were selected using a purposive sampling technique. Data collection was carried out through a questionnaire that measured five dimensions of service quality (SERVQUAL), namely Physical Evidence (Tangible), Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy as well as Customer Satisfaction. Data analysis used the T Test and Simple Linear Regression. The research results show that there are 3 variables that have a significant effect and 2 variables that do not have a significant effect. The 3 variables that influence include the variables Reliability, Assurance and Empathy. Partially, the Empathy variable has the most dominant influence on customer satisfaction. These findings indicate that improving service quality, especially in the empathy aspect, can effectively increase customer satisfaction. This research provides recommendations for BRI Bank management to focus on soft skills training which emphasizes the importance of empathy, effective communication and understanding individual customer needs as well as developing relevant training programs to improve the overall quality of service at the Palembang A. Rivai Branch Office.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Bank BRI, SERVQUAL, Palembang*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vivi
UCAPAN TERIMA KASIH	vviii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	5
1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	6
1.5.5 Teknik Analisis Data	8
1.5.6 Kerangka Pemikiran	12
1.5.7 Operasional Variabel Penelitian	13
1.5.8 Alat dan Bahan Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15

2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.1	Asas Pelayanan	17
2.2	Pengertian Kepuasan Nasabah	18
2.2.1	Manfaat Kepuasan Nasabah.....	20
2.2.2	Tingkat Kepuasan Nasabah	21
2.2.3	Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	22
2.3	Pengertian Bank	22
BAB III	KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	24
3.1	Sejarah Umum Perusahaan.....	24
3.2	Visi dan Misi Bank BRI	27
3.2.1	Visi.....	27
3.2.2	Misi	27
3.3	Logo Perusahaan	27
3.4	Struktur Organisasi.....	29
3.5	Pembagian Tugas dan Wewenang.....	30
BAB IV	PEMBAHASAN.....	45
4.1	Karakteristik Responden	45
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	46
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	47
4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	47
4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Status Nasabah.....	48
4.2	Hasil Penelitian.....	49
4.2.1	Hasil Uji Validitas	49
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.2.3	Hasil Uji T	54
4.2.4	Analisis Regresi Linear Sederhana	55
4.2.5	Korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2)	55
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
4.3.1	Variabel Validitas dan Reliabilitas	56

4.3.2 Variabel Independen yang berpengaruh secara Signifikan terhadap Variabel Dependen	56
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 3.1 Logo Bank BRI.....	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang A. Rivai.....	29

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank BRI Kantor Cabang A. Rivai.....	3
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Status Nasabah.....	48
Tabel 4.6 Tabel Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (Tangible).....	49
Tabel 4.7 Tabel Uji Validitas Variabel Kehandalan (Reliability).....	49
Tabel 4.8 Tabel Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (Responsiveness).....	50
Tabel 4.9 Tabel Uji Validitas Variabel Jaminan (Assurance).....	50
Tabel 4.10 Tabel Uji Validitas Variabel Empati (Emphaty).....	50
Tabel 4.11 Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	51
Tabel 4.12 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (Tangible).....	52
Tabel 4.13 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Kehandalan (Reliability).....	52
Tabel 4.14 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Daya Tanggap (Responsiveness).....	52
Tabel 4.15 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Jaminan (Assurance).....	53
Tabel 4.16 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Empati (Emphaty).....	53
Tabel 4.17 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	53
Tabel 4.18 Tabel Uji T.....	54
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	55
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Pengantar Pengambilan Data
Lampiran 2	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Balasan Pengambilan Data
Lampiran 4	Lembar Kesepakatan Pembimbing I
Lampiran 5	Lembar Kesepakatan Pembimbing II
Lampiran 6	Lembar Konsultasi Pembimbing I
Lampiran 7	Lembar Konsultasi Pembimbing II
Lampiran 8	Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan/Instansi
Lampiran 9	Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 10	Rekapitulasi Responden Penelitian
Lampiran 11	Karakteristik Responden Penelitian
Lampiran 12	Hasil Uji Penelitian
Lampiran 13	Dokumentasi
Lampiran 14	Lembar Revisi Laporan Akhir
Lampiran 15	Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir