

**RESPON NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TELLER  
PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)  
KCP PANGKALAN BALAI**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Program Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**MUTIARA KARIMAH  
0612 3060 0492**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2015**

**RESPON NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TELLER  
PADA BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)  
KCP PANGKALAN BALAI**



**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Program Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**MUTIARA KARIMAH**

**0612 3060 0492**

Menyetujui,

**Pembimbing I,**

**Dr. Markoni Badri, S.E., M.Si.  
NIP 196103251989031001**

**Pembimbing II,**

**Neneng Miskiyah, S.E., M.Si.  
NIP 197312281996032002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : [www.polsriwijaya.ac.id](http://www.polsriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mutiara Karimah  
NIM : 0612 3060 0492  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen  
Judul Laporan Akhir : Respon Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan  
Teller pada Bank Rakyat Indonesia (Persero)  
KCP Pangkalan Balai

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 bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain
3. Apabila laporan 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, Juli 2015

Yang membuat pernyataan,

METERAI  
TEMPEL  
10A91ADF45128993  
5000  
Mutiara Karimah  
0612 3060 0492





### LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Mutiara Karimah  
NIM : 0612 3060 0492  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Respon Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan  
Teller pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP  
Pangkalan Balai

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Senin  
Tanggal: 29 Juni 2015

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Markoni Badri, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>8 Juli 2015</u>
2.	<u>Munfaridi Zamhari, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>10 Juli 2015</u>
3.	<u>Marieska Lupikawaty, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>8 Juli 2015</u>
4.	<u>M. Rizka Maulana, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>8 Juli 2015</u>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **MOTTO**

**“Selalu tersenyum meski itu terasa pahit”**

**“Pantang Menyerah”**

**“Tetap Semangat”**

### **Saya persembahkan kepada:**

- **Kedua orang tua yang saya cintai**
- **Bapak dan Ibu Dosen**
- **Teman-teman seperjuangan kelas 6 NB**
- **Almamaterku**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Respon Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Teller pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai”**.

Laporan Akhir ini menggunakan metode analisis kualitatif dengan jumlah sampel sebesar 96 responden. Variabel *tangible* mendapatkan perolehan tertinggi sebesar 90,02 persen dan variabel *responsiveness* mendapatkan perolehan terendah sebesar 63 persen.

Laporan ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Diploma III di Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat dalam penyusunan laporan akhir ini, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu, penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut dan penulis mengharapkan segala saran dan kritik serta masukan bagi diri penulis.

Akhir kata semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat baik orang lain.

Palembang, Juli 2015

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran dan rahmat ALLAH SWT yang begitu banyak sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini tepat pada waktunya. Penulis juga mendapat bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam penyelesaian laporan akhir ini.

Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak RD Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
4. Bapak Dr. Markoni, S.E., MBA., selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan membimbing Laporan Akhir ini
5. Ibu Neneng Miskiyah, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan membimbing Laporan Akhir ini
6. Bapak dan Ibu dosen jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah mendidik, membimbing dan mengarahkan penulis selama kurang lebih tiga tahun
7. Seluruh Staf Jurusan Administrasi Bisnis
8. Kepada Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai yang telah memberikan izin, arahan dan dukungan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini
9. Ibu Suci Fitriana, A.md., selaku karyawan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Akhir ini
10. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian Laporan Akhir ini
11. Saudara-saudari penulis yang telah memberikan dukungan dan doanya

12. Teman-teman seperjuangan di kelas 6 NB

Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembacanya.

Palembang, Juli 2015

Penulis



## **ABSTRACT**

Purpose of this final report is to know about response of customers for the service quality of tellers in Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai. This research uses qualitative analysis method by using calculation with score interpretation formula. This research is about service quality given by tellers of Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai. The sampling number of 96 respondents who become customers of the savings in the Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai. The point is customers fell satisfied toward the service given by tellers of Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai, whether it's a individually or generally service, where customers are told about comprehension and direction in doing transaction and giving information easily to understand. Beside that, the location is very strategic and easily to reach and it's in the centre of city. In conclusion, Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai serves and priors the need of customers. Like the vision of Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai, "Be a commercial Bank that priors customers' satisfaction and gives superfine service.

*Keywords: Service Quality, Costumer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<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>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	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
1.5.2.1 Jenis Data.....	5
1.5.2.2 Sumber Data .....	6
1.5.3 Populasi dan Sampel.....	6
1.5.3.1 Populasi .....	6
1.5.3.2 Sampel .....	6
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data .....	7
1.5.5 Analisa Data .....	8

1.6	Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>		
2.1	Pengertian Jasa.....	12
2.2	Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan .....	13
2.3	Karakteristik Jasa .....	13
2.4	Klasifikasi Jasa .....	14
2.5	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.6	Karakteristik Perusahaan yang Sukses .....	16
2.7	Kualitas Pelayanan Penting bagi Perusahaan .....	17
<b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN</b>		
3.1	Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia (Persero).....	18
3.2	Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (Persero) .....	20
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	21
3.3.1	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai.....	21
3.3.2	Tanggung Jawab dan Uraian Tugas pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai.	21
3.4	Profil Responden .....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Respon Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Teller pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai .....	30
4.1.1	Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel <i>Tangibles</i> .....	32
4.1.2	Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel <i>Responsiveness</i> .....	33
4.1.3	Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel <i>Reability</i> .....	35
4.1.4	Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel <i>Assurance</i> .....	37
4.1.5	Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel <i>Emphaty</i> .....	39
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan.....	42
5.2	Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>44</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai .....	3
Tabel 1.2 Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian	9
Tabel 3.1 Pekerjaan Responden .....	27
Tabel 3.2 Umur Responden .....	27
Tabel 3.3 Jenis Kelamin Responden .....	28
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	28
Tabel 4.1 Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian	31
Tabel 4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel <i>Tangibles</i> .....	32
Tabel 4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel <i>Responsiveness</i> .....	33
Tabel 4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel <i>Reliability</i> .....	35
Tabel 4.5 Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel <i>Assurance</i> .....	37
Tabel 4.6 Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel <i>Emphaty</i> .....	39

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia KCP Pangkalan Balai .....	21

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Daftar Konsultasi Pembimbing 1
- Lampiran 2 Daftar Konsultasi Pembimbing 2
- Lampiran 3 Daftar Rekomendasi
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan
- Lampiran 5 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 6 Daftar Kuesioner
- Lampiran 7 Hasil Kuesioner