

**KUALITAS PELAYANAN *TELLER* BAGI KEPUASAN NASABAH
TABUNGAN PESIRAH PADA BANK SUMSEL BABEL CAPEM SAKO
KENTEN PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

ROSIANA BARINGIN

0612 3060 0496

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2015

**KUALITAS PELAYANAN *TELLER* BAGI KEPUASAN NASABAH
TABUNGAN PESIRAH PADA BANK SUMSEL BABEL CAPEM SAKO
KENTEN PALEMBANG**



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

Oleh:

ROSIANA BARINGIN

0612 3060 0496

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Nirwan Rasyid, S.E., M.M.
NIP 195309211989101001**

Pembimbing II,

**Marieska Lupikawaty, S.E., M.M.
NIP 198103222003122001**

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

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



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosiana Baringin
NIM : 0612 3060 0496
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan *Teller* Bagi Kepuasan Nasabah Tabungan Pesirah Pada Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten 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 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, Juni 2015



embuat pernyataan,

Rosiana Baringin

0612 3060 0496

LEMBAR PENGESAHAN


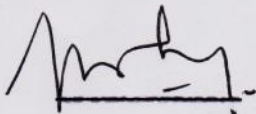
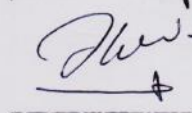
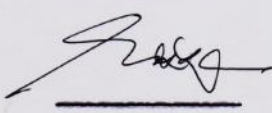
Nama Mahasiswa : Rosiana Baringin
NIM : 0612 3060 0496
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan *Teller* Bagi Kepuasan Nasabah
Tabungan Pesirah Pada Bank Sumsel Babel Capem
Sako Kenten Palembang

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

Pada hari: Selasa

Tanggal: 30 Juni 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Marieska Lupikawaty, S.E., M.M</u> Ketua		<u>8 Juli 2015</u>
2.	<u>DR. Markoni Badri, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>7 Juli 2015</u>
3.	<u>M. Riska Maulana, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>7 Juli 2015</u>
4.	<u>Munfaridi Zamhari, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>7 Juli 2015</u>

Motto:

“Tiada yang tidak mungkin sebelum mencoba dan mengeluarkan semua kemampuan yang dimiliki”

“Keberhasilan seseorang bukanlah dilihat dari hasil akhirnya tetapi proses yang dilalui untuk memperolehnya”.

Kupersembahkan kepada:
Orang tua tersayang
Adik-adikku dan keluarga besarku
Dosen Pembimbingku
Sahabat-sahabat terbaikku
Rekan-rekan Seperjuangan 6NB
Dosen dan Alamamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini selesai tepat pada waktunya. Penulisan laporan yang berjudul “Kualitas Pelayanan *Teller* Bagi Kepuasan Nasabah Tabungan Pesirah Pada Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten Palembang” ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh mahasiswa dalam menyelesaikan Laporan Akhir.

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, Juni 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan, karena penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan waktu, tenaga, dan pikiran. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan 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 Politeknik Negeri Sriwijaya,
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya,
4. Bapak Nirwan Rasyid, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing I dalam penyusunan Laporan Akhir ini,
5. Ibu Marieska Lupikawaty, S.E.,M.M., selaku pembimbing II dalam penyusunan Laporan Akhir ini,
6. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang,
7. Ibu Yanthris selaku Pimpinan Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Sako Kenten Palembang
8. Ranga Akbar dan Nataya Quariza, selaku analis kredit Bank Sumsel Babel Babel Capem Sako Kenten Palembang yang telah memberikan izin, arahan dan dukungan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini
9. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian Laporan Akhir ini
10. Seluruh teman-teman kelas 6 NB yang telah memberikan masukan-masukan dalam penyelesaian laporan Akhir,

11. Keluargaku tersayang Desi, Maruli, Yuliana, dan Pikky yang telah memberi semangatnya buatku,
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan waktu, sumbangan pemikiran, dukungan serta semangat demi terselesainya Laporan Akhir ini.

Semoga bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dari Tuhan dan penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembacanya.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan *teller* bagi kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten. Penelitian ini didasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan rumus intepretasi skor yang mengolah data dari kuesioner. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 97 responden yang menjadi nasabah tabungan pesirah di Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik sehingga rata-rata nasabah telah merasa puas. Adapun variabel yang mendapatkan kepuasan tertinggi adalah variabel *reliability* dengan nilai rata-rata interpretasi skornya sebesar 82,6% dan kepuasan terendah adalah variabel *tangibles* dengan nilai rata-rata interpretasi skornya sebesar 79,4% . Berdasarkan hasil penelitian maka diharapkan Bank Sumsel Babel dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *tangibles* dengan menambah fasilitas seperti bangku pada ruang tunggu dan peralatan seperti sinar UV untuk mempercepat dalam pemberian pelayanan dan membuat nasabah lebih merasa puas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The purpose of this report was to know the level of teller service quality to customer satisfaction at Bank Sumsel Babel Capem Kenten Sako. The report was based on five dimensions of service quality there are tangibles, responsiveness, reliability, assurance and empathy. The author used the quatitative method with the formula score interpretation process data from the questionnaire. This research took a sample of 97 respondents. They are customers at Bank Sumsel Pesirah Babel Capem Kenten Sako. The results of this report are the quality of service teller provided is good so that the average customer have been satisfied. The variables that get the highest satisfaction are variable reliability with an average value is 82.6% interpretations score and the lowest satisfaction was variable tangibles with the average value of the interpretation score is 79.4%. Based on the research results, so the author hopes that Bank Babel Sumsel can improve the quality of service in tangibles dimension by adding amenities such as benches in the waiting room and equipment such as UV light to accelerate the delivery of services and make customers more satisfied.

keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	4
1.5.3 Populasi dan Sampel.....	5
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.5 Analisis Data.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	9
2.2 Pengertian Jasa	9
2.3 Pemasaran Jasa	10
2.4 Karakteristik Jasa.....	10
2.5 Klasifikasi Jasa	11
2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa.....	12
2.7 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.8 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	15
3.2 Visi dan Misi	16
3.3 Struktur Organisasi	17
3.4 Uraian Tugas Perusahaan	19
3.5 Logo Bank Sumsel Babel	23
3.6 Produk-Produk dan Fasilitas Layanan Bank Sumsel Babel.....	24
3.7 Bentuk Pelayanan Pada Bank Sumsel Babel.....	27
3.8 Profil Responden	28
3.9 Hasil Data Kuesioner.....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Presentase Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten Palembang	31
4.2 Kualitas Pelayanan <i>Teller</i> Bagi Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten Palembang	39
4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Yang Paling Dominan Dalam Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten Palembang	40

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pesirah Capem Sako Palembang	2
Tabel 3.1 Data Responden Berdasarkan Umur	28
Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 3.3 Rekapitulasi Hasil Data Kuesioner	29
Tabel 4.1 Dasar Interpretasi Skor Dalam Variabel Penelitian	33
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Variabel <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	34
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	35
Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan)	36
Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan)	37
Tabel 4.6 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Variabel <i>Emphaty</i> (Empati)	38
Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Kualitas Pelayanan <i>Teller</i>	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	18
Gambar 3.2 Logo Bank Sumsel Babel.....	23