

LAPORAN AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA EDC *MERCHANT* DI BANK
RAKYAT INDONESIA CABANG SRIWIJAYA PALEMBANG**



OLEH

PUTRI RAMADHANI

0613 3060 1213

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Studi
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2016

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA EDC
MERCHANT DI BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SRIWIJAYA
PALEMBANG**



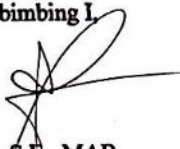
LAPORAN AKHIR
Dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Dibuat Oleh:

PUTRI RAMADHANI
0613 3060 1213

Menyetujui,

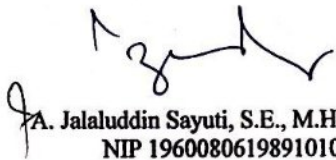
Pembimbing I,


Rini, S.E., MAB.
NIP 196012281990032002

Pembimbing II,


Yusleli Herawati, S.E., M.M.
NIP 196005071988112001

Mengetahui,
Ketua Jurusan


A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 196008061989101001

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI	
	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 PERNYATAAN		

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Ramadhani
NIM : 0613 3060 1213
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna EDC
Merchant Di Bank Rakyat Indonesia Cabang
Sriwijaya 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, Juli 2016

Yang membuat pernyataan,



Putri
Putri Ramadhani

0613 3060 1213

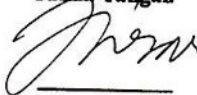
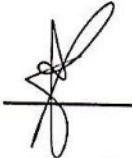
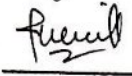

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Putri Ramadhani
NIM : 0613 3060 1213
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan pada Pengguna EDC
Merchant di Bank Rakyat Indonesia Cabang
Sriwijaya Palembang

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

Pada Hari: Senin
Tanggal: 8 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>M. Nizar Al-Rasyid, S.E.</u> Ketua		<u>9 Agustus 2016</u>
2.	<u>Rini, S.E., M.AB.</u> Anggota		<u>9 Agustus 2016</u>
3.	<u>Neneng Miskiyah, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>10 Agustus 2016</u>
4.	<u>M. Yusuf, S.E., P.hD</u> Anggota		<u>10 Agustus 2016</u>





MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Lakukanlah apa yang kamu senangi dan kerjakanlah dengan hati yang tulus”

(Penulis)

Saya persembahkan kepada:

-  Kedua Orang Tuaku Bapak Ismet dan Ibu Ellyfia
-  Kakakku Desy, Tri, Agung dan Riki
-  Para Sahabatku
-  Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan pada Pengguna Produk EDC *Merchant* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Sriwijaya Palembang”.

Penulisan Laporan Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Dalam penulisan Laporan Akhir ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini jauh dari sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Untuk segala kekurangan dari penulisan Laporan Akhir ini penulisa mohon maaf. Semoga Laporan Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juli 2016

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 Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Abdul Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Rini S.E., MAB, selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan membimbing Laporan Akhir ini.
5. Ibu Yusleli Herawati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan membimbing Laporan Akhir ini.
6. Seluruh dosen, karyawan dan staff Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Bapak Amal selaku Pimpinan Cabang BRI Cabang Sriwijaya Palembang yang telah bersedia memberikan izin pengambilan data dalam Laporan Akhir ini.
8. Kedua orangtua tercinta yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini.
9. Saudara dan keluargaku tersayang yang selalu mendukung, memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
10. Terima kasih juga untuk Raden Muhammad Adriansyah Arby yang turut membantu, memberikan semangat, saran dan kritiknya dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
11. Teman-teman seperjuangan kelas 6 NF angkatan 2013, tempat berbagi suka dan dukacita serta keceriaan saat penyusunan Laporan Akhir ini.
12. Sahabat terdekatku Dina, Pungki, Widra, Kak Jo yang selalu memberikan semangat dan doa untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.

13. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas partisipasi dan dukungan semangat serta doanya.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak yang ikut serta berpartisipasi dalam penyusunan Laporan Akhir ini, diberikan ridho dan berkah dari Tuhan Yang Maha Esa. Demikianlah dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini berguna bagi kita semua.

Palembang, Juli 2016

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine the service quality to EDC Merchant users and The Most Service Quality that given to EDC Merchant customers and give satisfaction in Bank Rakyat Indonesia Branch Sriwijaya, Palembang. Data collection methods used in this study was obtained from interviews with employees and EDC Merchant users and questionnaires given to EDC Merchant customers respondents to be filled in with the perception or attitudes of respondents to select an answer in accordance with the Likert scale and processed with interpretation score and analyzed qualitatively. Interpretation variable tangibles gets score of 78 percent, reliability 81 percent gets score, responsiveness gets score of 74.5 percent, assurance gets score of 81 percent, and empathy gets score of 76.5 percent. Bank Rakyat Indonesia Branch Sriwijaya need to maintain and can improve the overall service quality of existing variables. While the most dominant service quality of satisfaction variable is Assurance variable get interpretation score of 82 percent and included in very strong percentage. To continue improving customer satisfaction Bank Rakyat Indonesia Branch Sriwijaya Palembang need to maintain Assurance variable in order to continue to give satisfaction to the customers, especially EDC Merchant customers and variable which get low interpretation score satisfaction is responsiveness variable with a score of 60 percent and need to be increased service quality with responding to customer complaints quickly so that customers feel the overall satisfaction to the Bank, especially in the EDC product Merchant.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada pengguna EDC Merchant dan Kualitas Pelayanan yang paling dominan memberikan kepuasan pada pelanggan EDC Merchant di Bank Rakyat Indonesia Cabang Sriwijaya, Palembang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan karyawan dan pengguna EDC Merchant dan kuesioner yang diberikan kepada Pelanggan EDC Merchant yang dijadikan responden yang diisi melalui persepsi atau sikap responden untuk memilih jawaban sesuai dengan skala likert, diproses dengan interpretasi skor serta dianalisis secara kualitatif. Variabel tangibles mendapat interpretasi skor 78 persen, variabel kehandalan mendapat skor 81 persen, variabel daya tanggap mendapat skor 74.5 persen, variabel jaminan mendapat interpretasi skor 81 persen, dan variabel emphati mendapat interpretasi skor 76.5 persen. Bank Rakyat Indonesia Cabang Sriwijaya perlu mempertahankan serta dapat meningkatkan seluruh variabel kualitas pelayanan yang ada. Sedangkan Variabel kualitas pelayanan yang paling dominan memberikan kepuasan adalah variabel Jaminan mendapat interpretasi skor 82 persen dan termasuk pada persentase sangat kuat. Untuk tetap terus meningkatkan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Sriwijaya Palembang perlu mempertahankan variabel Jaminan supaya tetap memberikan kepuasan pada nasabah khususnya nasabah EDC Merchant dan variabel yang memiliki nilai iterpretasi skor kepuasan yang rendah adalah variabel Daya Tanggap dengan skor 60 persen dan perlu ditingkatkan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna EDC Merchant dengan menanggapi keluhan nasabah secara cepat supaya nasabah merasakan kepuasan secara keseluruhan kepada Bank khususnya pada produk EDC Merchant.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
1.4.1 Tujuan	5
1.4.2 Manfaat	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Lokasi Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.4.1 Populasi	7
1.5.4.2 Sampel.....	8
1.5.4.3 Teknik Sampling	9
1.5.5 Analisis Data.....	9

1.5.5.1 Analisa Kualitatif	9
1.5.5.2 Analisa Kuantitatif	10
1.5.5.2.1 Skala Pengukuran (Skala <i>Likert</i>)	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Pengertian Pemasaran	12
2.2 Pengertian Perbankan	13
2.2.1 Pengertian Bank	13
2.2.2 Pengertian Jasa	13
2.2.3 Pengertian Layanan <i>BRILinks</i>	14
2.2.4 Pengertian <i>EDC Merchant</i>	14
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	23
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	24
3.2.1 Visi	24
3.2.2 Misi	24
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan pada Divisi Operasional BRI Cabang Sriwijaya Palembang	25
3.4 Uraian Tugas.....	28
3.5 Profil Responden	34
3.6 Hasil Rekapitulasi Data	35

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Kualitas Pelayanan Jasa pada Pengguna EDC <i>Merchant</i> di Bank Rakyat Indonesia Cabang Sriwijaya Palembang	43
4.2 Variabel Kualitas Jasa yang Paling Dominan pada Konsumen EDC <i>Merchant</i> / BRILinks	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.3.1 Struktur Organisasi Divisi Operasional BRI Cabang Sriwijaya Palembang

28

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah EDC <i>Merchant</i> pada BRI Cabang Sriwijaya Palembang	3
Tabel 1.2 Penentuan Jumlah Sampel dengan Taraf Kesalahan 10%	8
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi Skor	11
Tabel 3.5.1 Responden Berdasarkan Kategori Pelanggan	34
Tabel 3.5.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 3.6.1 Hasil Rekapitulasi Data Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	36
Tabel 3.6.2 Hasil Rekapitulasi Data Jawaban Responden Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>)	37
Tabel 3.6.3 Hasil Rekapitulasi Data Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	38
Tabel 3.6.4 Hasil Rekapitulasi Data Jawaban Responden Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	39
Tabel 3.6.5 Hasil Rekapitulasi Data Jawaban Responden Variabel Empati (<i>Emphaty</i>)	40
Tabel 3.6.6 Hasil Rekapitulasi Data Jawaban Responden terhadap Kepuasan Konsumen	41
Tabel 4.1.1 Hasil Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (X.1)	47
Tabel 4.1.2 Hasil Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>) (X.2)	51
Tabel 4.1.3 Hasil Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X.3)	55
Tabel 4.1.4 Hasil Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X.4)	59
Tabel 4.1.5 Hasil Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan Variabel Empati (<i>Emphaty</i>) (X.5)	64

Tabel 4.1.6 Kualitas Pelayanan Jasa pada Pengguna EDC BRILinks	65
Tabel 4.2.1 Hasil Jawaban Responden tentang Kepuasan Konsumen yang paling dominan terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Data Pengguna Produk EDC/ Agen BRILinks Tahun 2014,2015 dan 2016
- Lampiran 11 Panduan Buku mengenai EDC BRILinks
- Lampiran 12 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 13 Daftar Wawancara
- Lampiran 14 Data Profil Responden
- Lampiran 15 Data Hasil Jawaban Responden