

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK MEGA TBK,
KANTOR KAS PALEMBANG TRANSMART**



LAPORAN AKHIR

**Laporan Akhir ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

R M ADRIANSYAH ARBY

0615 3060 1200

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2018

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK MEGA TBK,
KANTOR KAS PALEMBANG TRANSMART



LAPORAN AKHIR

Laporan Akhir ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:
R.M.Adriansyah Arby
0615 3060 1200

Menyetujui,

Pembimbing I,

Lisnini, S.E., M.Si
NIP 195904211989102001

Pembimbing II,

Dr. Marieska I., S.E., M.M
NIP 198103222003122001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M
NIP196008061989101001



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : R.M. Adriansyah Arby
NPM : 0615 3060 1200
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mega Tbk, Kantor
Kas Palembang Transmart

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 Akhir saya plagiat/salinan 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 2018


ABYERAI
TAMPEL
MIDHAF 22087008
6000
R.M. Adriansyah Arby
061530601200

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : R.M. Adriansyah Arby
NPM : 0615 3060 1200
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mega Tbk,
Kantor Kas Palembang Transmart

Telah dipertahankan dihadapkan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari:

Selasa

Tanggal:

24 Juli 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Purwati, SE., M.M. Ketua		13 Agustus 2018
2.	Dr. Paisal, SE., M.Si. Anggota		07-08-2018
3.	Rini, SE., MAB. Anggota		08-08-2018
4.	Dra. Elvia Zahara, M.M. Anggota

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“wa man jaahada fa-innamaa yujaahidu linafsih.”

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.”

Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil.

(Mario Teguh)

KUPERSEMBAHKAN UNTUK:

Orang tua tercinta

Kakak dan Adikku

Kedua Pembimbingku

Sahabat dan teman terbaik

Seseorang yang memberi semangat

Teman seperjuanganku kelas 6 NF

Almamaterku Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart”. Penulisan laporan akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Di dalam laporan akhir ini, penulis membahas tentang bagaimana pelayanan teller terhadap nasabah pada PT Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart. Laporan akhir ini menggunakan metode analisis kualitatif dengan jumlah sampel sebesar 50 responden. Dari hasil rata-rata variabel *Emphaty* mendapatkan perolehan tertinggi sebesar 88 persen dan variabel *Tangible* mendapatkan perolehan terendah sebesar 65,8 persen.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Adiministrasi Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah robbil'alamin

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran dan rahmat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan akhir ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan menyupport dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E.,M.Hum. Res.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Lisnini, S.E., M.S.i selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan bimbingan serta pengarahan selama penyusunan laporan akhir ini.
5. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan bimbingan serta pengarahan selama penyusunan laporan akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staff di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Kepada Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart yang telah memberikan izin untuk pengambilan data serta arahan dan dukungan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini
8. Kedua orang tuaku tercinta yang senantiasa mendoakan dan meberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis dengan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.

9. Kakak dan adik penulis yang telah memberikan dukungan dan doanya
10. Untuk orang yang selalu mendukungku dan memberikan semangat Nyimas Racmahawati.
11. Sahabat dan seluruh teman-teman seperjuangan kelas 6NF

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Aamiin.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Laporan akhir ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada teller di Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart. Penilaian kualitas pelayanan ini dilakukan dengan menilai 5 indikator kualitas jasa yaitu, variabel *Tangible*, variabel *Responsiveness*, variabel *Reability*, variabel *Assurance*, dan variabel *Emphaty*. Penelitian ini dilakukan di Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart dengan jumlah responden sebesar 50 nasabah. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner dengan teknis analisis data kuantitatif yang menggunakan rumus persentase dalam kriteria interpretasi skor dan skala likert. Hasil dari analisis diketahui bahwa indikator terbesar terdapat pada variabel *Emphaty* dengan perolehan skor 93.2 persen atau hasil interpretasi yang sangat tinggi. Sedangkan skor terkecil pada variabel *Tangible* dengan perolehan skor 63.2 persen. Secara keseluruhan persepsi kualitas pelayanan teller pada Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart sudah tinggi dengan skor 76,84 persen atau interpretasi tinggi. Disarankan untuk meningkatkan variabel *Tangible* dengan memperbaiki ruang tunggu nasabah agar lebih nyaman saat sedang menunggu antrian dan meningkatkan variabel *Responsiveness* dengan cara melihat kinerja teller terlebih dahulu dalam kurung waktu kurang lebih 3 bulan jika kinerja teller masih seperti itu sebaiknya digantikan dengan teller yang lebih berpengalaman dan cepat tanggap dalam merespon permintaan nasabah.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, Kepuasan.*

ABSTRACT

The aim of this final report is to know how the quality of service at the teller in Bank Mega Tbk, Transmart Palembang Cash Office. The assessment of service quality is done by assessing 5 indicators of service quality that are, *Tangible*, *Responsiveness*, *Reability*, *Assurance* and *Emphaty*. This research was conducted at Bank Mega Tbk, Transmart Palembang Cash Office with the number of respondents 50 customers. Data collection methods used were interviews and questionnaires with technical analysis of quantitative data using percentage formulas in criteria of score interpretation and likert scale. The results of the analysis revealed that the largest indicator is the *Emphaty* variable with a score of 93.2 percent or very high interprestasi results. While the smallest score on *Tangible* variables with a score of 63.2 percent. Overall perception of the quality of service teller at Bank Mega Tbk, Transmart Palembang Cash Office has been high with a score of 76.84 percent or high interpretation. It is suggested to increase *Tangible* variable to make customer waiting room to be more comfortable while waiting for queue and increasing variable of *responsiveness* by seeing the performance of teller in it can be more or less 3 month if performance of teller still not be better so replaced with more experienced and quicker teller responsive response to customer demand.

Keywords: *Quality of service, Satisfaction.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan Penulisan	4
1.4.2 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	7
1.5.4 Metode Analisa Data	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Pengertian Pemasaran	10
2.2 Pengertian Perbankan	10
2.2.1 Pengertian Bank	11

2.3	Pengertian Jasa	11
2.3.1	Konsep Pemasaran Jasa	11
2.4	Kualitas Pelayanan	12
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.5	Kepuasan Pelanggan	14
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.5.2	Harapan Pelanggan	15
2.5.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
BAB III	KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1	Sejarah Umum Perusahaan	18
3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	19
3.2.1	Visi Perusahaan.....	20
3.2.2	Misi Perusahaan	20
3.3	Struktur Organisasi	21
3.3	Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	21
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Profil Responden	25
4.2	Hasil Perhitungan Kuesioner	26
4.2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan Variabel <i>Tangible</i>	28
4.2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan Variabel <i>Responsiveness</i>	30
4.2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan Variabel <i>Reability</i>	32
4.2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan Variabel <i>Assurance</i>	34
4.2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan Variabel <i>Emphaty</i>	36
4.3	Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart	38

BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kriteria Interpretasi Skor	9
Tabel 4.1 Pekerjaan Responden	25
Tabel 4.2 Umur Responden	25
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	26
Tabel 4.4 Kriteria Interpretasi Skor	26
Tabel 4.5 Kepuasan Nasabah Pada Variabel <i>Tangible</i>	28
Tabel 4.6 Kepuasan Nasabah Pada Variabel <i>Responsiveness</i>	29
Tabel 4.7 Kepuasan Nasabah Pada Variabel <i>Reability</i>	31
Tabel 4.8 Kepuasan Nasabah Pada Variabel <i>Assurance</i>	33
Tabel 4.9 Kepuasan Nasabah Pada Variabel <i>Emphaty</i>	35
Tabel 4.10 Penilaian Nasabah Terhadap Pelayanan Teller Secara Keseluruhan	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing I
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (LA) Pembimbing II
- Lampiran 3 Surat Permohonan Pengantar Penelitian Laporan Akhir
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan
- Lampiran 5 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir (LA)
- Lampiran 6 Lembar Revisi Laporan Akhir (LA)
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir (LA)
- Lampiran 8 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Hasil Wawancara
- Lampiran 10 Kuesioner