

**PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DI BANK BRI AGRONIAGA TBK CABANG  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana  
Terapan (D IV) Di Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri  
Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Dwi Imam Saputra**

**NPM 061540631694**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PEDIDIKAN TINGGI  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PRODI MANAJEMEN BISNIS  
2019**

**PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DI BANK BRI AGRONIAGA TBK CABANG  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata I  
Pada jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**


**Dwi Imam Saputra  
NPM 0615 4063 1694**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**


  
**Purwati, S.E., M.M  
NIP 196507111988032002**

**Palembang, Juli 2019  
Pembimbing II,**

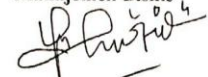
  
**Heri Setiawan, S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

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

**Ketua Program Studi  
Manajemen Bisnis**

  
**Dra. Yusleli Herawati, M.M  
NIP 196005071988112001**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Nama** : Dwi Imam Saputra  
**NPM** : 0615 4063 1694  
**Jurusan/Program Studi** : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis  
**Judul Skripsi** : PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER  
SERVICE TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DI BANK BRI AGRONIAGA  
TBK CABANG PALEMBANG

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi

Jurusan Administrasi Bisnis

dan Dinyatakan LULUS

Pada hari : Jum'at

Tanggal : 02 Agustus 2019

**TIM PENGUJI**

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., MS</u> Ketua Penguji		_____
2.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M</u> Anggota Penguji		_____
3.	<u>Heri Setiawan, S.E., M.AB</u> Anggota Penguji		_____

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Tiada Kesuksesan Melainkan dengan Pertolongan Allah SWT”**

**“Q.S. Huud: 88”**

**“Berusaha dan berdoa Sesudah itu Allah yang menentukan”**

(Penulis)

### *PERSEMBAHAN*

- *Bapak, Ibu dan Kakak adikku*
- *Seluruh keluargaku*
- *Para Pembimbing*
- *Teman-teman*
- *Almamaterku*



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dwi Imam Saputra  
NIM : 061540631694  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap  
Kepuasan Nasabah

Dengan ini Menyatakan:

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing Skripsi.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat Karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang secara jelas dicantumkan sebagai referensi dengan menyebutkan nama pengarang sebagaimana tercantum dalam kutipan dan daftar kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan bila dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juni 2019

Yang Membuat Pernyataan

Dwi Imam Saputra  
061540631694

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank BRI Agroniaga Tbk Cabang Palembang”** yang berisikan mengenai pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah PT Bank BRI Agroniaga Tbk Cabang Palembang. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma IV pada Jurusan Administrasi Bisnis prodi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Penulis melakukan studi kasus pada pelayanan yang diberikan *customer service* untuk nasabah yang berada di PT Bank BRI Agroniaga Tbk Cabang Palembang. Studi kasus ini bertujuan mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah PT Bank BRI Agroniaga Tbk Cabang Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat memperbaiki kesalahan yang ada sehingga menjadi pembelajaran bagi penulis untuk masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2019

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak luput dari berbagai kendala. Bantuan telah banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan segala kerendahan hati atas tersusunnya skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Sari Lestari Z Ridho, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Yusleli Herawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi DIV Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Purwati, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini
6. Heri Setiawan, S.E., MAB selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini
7. Bapak Torang Sirait selaku pimpinan Bank BRI Agroniaga Tbk Cabang Palembang
8. Bapak Ali selaku HRD PT Bank BRI Agroniaga Tbk Cabang Palembang
9. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu selama penulis menuntut ilmu di Politeknik Negeri Sriwijaya
10. Bapakku Joko Subiyantoro, S.E. Ibuku Sri Minartokah. dan kakak Arum Prihantono Adikku Riska Artha Wardiana serta keluarga besar saya tercinta yang telah memberikan kasih sayang, Doa serta membantu dan memberikan semangat.

11. Kepada Vera Dwi Santri yang memberi semangat mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
12. Teman seperjuangan di jurusan Administrasi Bisnis khususnya prodi Manajemen Bisnis.
13. Nyayu Yuni Audina dan Ade Pirnando. yang telah membantu saya membuat skripsi ini sampai dengan selesai tepat pada waktunya.
14. Semua pihak yang turut membantu dalam proses menyelesaikan Skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah Bapak, Ibu, dan rekan-rekan berikan dan semoga kita selalu dalam perlindungan-Nya. Amin.

Palembang, Juli 2019

Penulis



## ABSTRAK

Kegiatan Perbankan pada umumnya memberikan pelayanan kepada nasabah. tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Kepastian, Empati terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui hasil kuesioner. Total sampel adalah 100 nasabah Bank BRI Agroniaga Tbk Cabang Palembang. yang menggunakan metode non probability sampling dengan Teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Kepastian, dan Empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa 3 variabel yaitu, Ketanggapan Jaminan dan Kepastian, empati berpengaruh secara Positif dan signifikan, Bukti Fisik berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. kemudian variabel keandalan berpengaruh secara negatif dan signifikan.

**Kata kunci:** Pelayanan *Customer Service*, Kepuasan Nasabah.

## **ABSTRACT**

Banking activities generally provide services to customers. The purpose of this study was to determine the effect of service quality dimensions which consist of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Certainty, Empathy towards customer satisfaction both partially and simultaneously. The method of data collection was done through by result of the questionnaire. The total sample was 100 customers of Bank BRI Agroniaga Tbk Palembang Branch. Who used the non probability sampling method with a purposive sampling technique. The data analyzed by multiple regression analysis. The results of the research show that the variables of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Certainty, and Empathy influence simultaneously on customer satisfaction. Then, the results of the regression analysis show that three variables, namely, Assurance and Certainty, Empathy have a positive and significant effect, Physical Evidence has a positive but not significant effect on Customer Satisfaction. Then, the reliability variable has a negative and significant effect.

**Keywords: Customer Service Service, Customer 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>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian dan Karakteristik Pelayanan.....	7
2.1.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	7
2.1.3 Definisi Kepuasan .....	8
2.1.3.1 Indikator Kepuasan Nasabah.....	8
2.1.4 <i>Frontliner</i> .....	9
2.1.4.1 <i>Customer Service</i> .....	9
2.1.4.2 Fungsi <i>Customer Service</i> .....	11
2.1.4.3 Standar layanan <i>Customer Service</i> .....	11

2.1.4.4 Tugas <i>Customer Service</i> .....	11
2.1.4.5 Syarat <i>Customer Service</i> yang baik.....	11
2.1.5 Pengertian Nasabah.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pikir.....	27
2.4 Hipotesis.....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	29
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4.1 Wawancara.....	30
3.4.2 Kuesioner.....	30
3.4.3 Riset Kepuasan.....	30
3.5 Populasi dan Sampel Data.....	31
3.5.1 Populasi.....	31
3.5.2 Sampel dan Teknik Sampling.....	31
3.5.2.1 Sampel.....	31
3.5.2.2 Teknik Sampling.....	32
3.6 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
3.7.1 Uji instrumen.....	34
3.7.2 Uji Korfisien Determinasi.....	35
3.7.3 Uji Simultan (Uji F).....	35
3.7.4 Uji Parsial (Uji t).....	36
3.7.5 Uji Regresi Berganda.....	36
3.8 Kondisi Real dan Hambatan.....	37

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	38
4.1.2 Visi dan Misi Bank BRI Agroniaga.....	39
4.2 Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.2.1 Kriteria Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.2.2 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2.3 Kriteria Responden Berdasarkan Profesi.....	41
4.2.4 Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
4.2.5 Kriteria Responden Berdasarkan Penghasilan.....	44
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
4.3.1 Uji Validitas.....	44
4.3.2 Uji Realiabilitas.....	49

4.4 Analisis Data.....	50
4.4.1 Analisis Koefisien Korelasi.....	51
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
4.4.3 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	53
4.4.4 Analisis Regresi Berganda.....	54
4.5 Pembahasan.....	55

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran .....	61

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....	32
Tabel 4.2 Kelompok Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Kelompok Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.4 Kelompok Responden Berdasarkan Profesi.....	42
Tabel 4.5 Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
Tabel 4.6 Kelompok Responden Berdasarkan Penghasilan.....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas .....	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (uji F) .....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (uji t).....	52
Tabel 4.17 Hasil $t_{hitung}$ Coeficien Variabel Penelitian.....	54

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 IBM SPSS *Statistics Data Editor*
- Lampiran 3 IBM SPSS *Statistics Viewer* atau Hasil Pengujian dengan aplikasi SPSS Versi 23
- Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
- Lampiran 5 Surat Penerimaan Izin Pengambilan Data Dari PT Bank BRI Agroniaga Tbk Cabang Palembang
- Lampiran 6 Tanda Persetujuan Proposal Skripsi
- Lampiran 7 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 10 Lembar Persetujuan Revisi.