

**DIMENSI KUALITAS PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU INDRALAYA TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH**



SKRIPSI

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

Oleh:

**M. Arif Al Muqtadir
NPM 0614 4063 0921**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2019

**DIMENSI KUALITAS PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU INDRALAYA TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH**



SKRIPSI

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

Oleh:

**M. Arif Al Muqtadir
NPM 0614 4063 0921**

Menyetujui,

**Palembang, Juli 2019
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

**Dr. Markoni, S.E., MBA
NIP 196103251989031001**

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

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**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Arif Al Muqtadir
NPM : 061440630921
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia
Kantor Cabang Pembantu Indralaya Terhadap
Tingkat Kepuasan Nasabah

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan dari Skripsi milik orang lain.
3. Apabila Skripsi saya terbukti plagiat/salinan dari Skripsi milik orang lain, saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2019
Yang membuat pernyataan,

M. Arif Al Muqtadir
NIM 061440630921

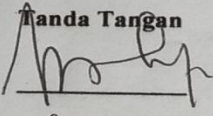
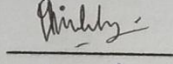
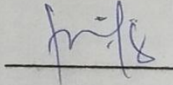
HALAMAN PENGESAHAN

Nama : M. Arif Al Muqtadir
NPM : 0614 4063 0921
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : DIMENSI KUALITAS PELAYANAN BANK
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU INDRALAYA TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH.

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. Markoni, S.E., M.BA</u> Ketua Penguji |  | <u>8-8-2019</u> |
| 2. | <u>Mariskha.Z, S.E., M.M</u> Anggota Penguji |  | <u>8-8-2019</u> |
| 3. | <u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Anggota Penguji |  | <u>8-8-2019</u> |

MOTTO PERSEMBAHAN

“Yakin adalah kunci awal dari segala sesuatu permasalahan, dengan bermodal keyakinan bahwa kita bisa menyelesaikan permasalahan, inshaallah kita bisa melewati permasalahan yang ada”.

“Orang yang sukses sekarang adalah orang yang dahulunya pernah mengalami kegagalan namun ia tetap berusaha, jika anda belum berhasil hari ini maka teruslah mencoba dan berusaha niscaya hari esok akan lebih baik. Maka dari itu jangan pernah berhenti untuk mencoba dan berusaha karena usaha tidak akan mengkhianati hasil”.

Persembahan :

- **Kepada kedua orang tuaku tercinta yang selalu menasihati, mendoakanku, memotivasiku, membimbingku sampai saat ini.**
- **Kepada para dosenku yang tak pernah lelah untuk mengajarkanku dari awal perkuliahan hingga saat ini.**
- **Kepada saudara-saudaraku, kakak, adik, dan rekan-rekanku yang selalu membantu, mendukung dan menghiburku disaat aku kesulitan.**
- **Kepada almamater sekaligus simbol kebanggaanku hingga saat ini.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat, inayah, taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi yang berjudul “Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Pembantu Indralaya Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah”.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui Dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penyusunan skripsi ini juga sekaligus sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Diploma IV Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi yang akan diteliti oleh penulis selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap agar Skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi bisnis dimasa yang akan datang.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin 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 Dra. Yusleli Herawati, M.M sebagai Ketua Prodi Manajemen Bisnis
5. Bapak Dr. Markoni, S.E., MBA sebagai Dosen Pembimbing I yang telah membantu sekaligus membimbing penulis dalam penulisan skripsi.
6. Ibu Purwati, S.E., MM., sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membantu sekaligus membimbing penulis dalam penulisan skripsi.
7. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Bapak Kepala Kantor Cabang Pembantu Bank Rakyat Indonesia Indralaya.
9. Para Staff dan Karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Indralaya yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi.
10. Kedua Orang Tua dan Saudara-saudara penulis yang telah mendukung dalam memfasilitasi semua kebutuhan serta sumber inspirasi dan motivasi.
11. Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu Indralaya yang sudah terlibat dalam proses penyusunan skripsi.

12. Teman-teman Program Studi Manajemen Bisnis yang sudah berjuang bersama-sama dari awal hingga akhir perkuliahan.
13. Semua pihak yang telah berjasa, terima kasih atas semua bantuan kalian walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu, tapi percayalah bahwa kalian memiliki arti yang sangat penting bagi penulis.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, do'a serta perhatian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Amin.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta menguji kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Indralaya terhadap tingkat kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden. Teknik yang digunakan adalah teknik penelitian kuantitatif, analisis yang digunakan yaitu regresi berganda, sedangkan untuk menguji tingkat signifikan menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Saran kepada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Indralaya sebaiknya memperluas lagi lahan parkir agar membuat nasabah merasa senang dan puas terhadap bank. Selain itu juga mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, bank rakyat indonesia

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| MOTTO PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| UCAPAN TERIMAKASIH | vii |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.3 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II STUDI KEPUSTAKAAN | |
| 2.1 Landasan Teori..... | 6 |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas..... | 6 |
| 2.1.2 Pengertian Pelayanan..... | 6 |
| 2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 7 |
| 2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 8 |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan..... | 9 |
| 2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan..... | 9 |
| 2.2.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan..... | 10 |
| 2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 10 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 11 |

| | | |
|--|--|----|
| 2.4 | Penelitian Terdahulu..... | 12 |
| 2.5 | Hipotesis..... | 17 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | |
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 18 |
| 3.2 | Lokasi Penelitian..... | 18 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data..... | 18 |
| 3.3.1 | Jenis Data..... | 18 |
| 3.3.2 | Sumber Data..... | 19 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel..... | 19 |
| 3.4.1 | Populasi..... | 19 |
| 3.4.2 | Sampel..... | 19 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data..... | 20 |
| 3.6 | Definisi Operasional Variabel..... | 21 |
| 3.6.1 | Definisi Operasional..... | 21 |
| 3.6.2 | Identifikasi Variabel..... | 22 |
| 3.7 | Teknik Analisis..... | 23 |
| 3.7.1 | Uji Kualitas Data..... | 23 |
| 3.7.2 | Uji Asumsi Klasik..... | 23 |
| 3.8 | Uji Hipotesis..... | 26 |
| 3.8.1 | Koefisien Determinasi..... | 26 |
| 3.8.2 | Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)..... | 27 |
| 3.8.3 | Uji Signifikan Serentak (Uji Statistik F)..... | 27 |
| 3.9 | Regresi Linier Berganda..... | 28 |
| 3.10 | Kondisi Real dan Hambatan Perusahaan..... | 29 |
| 3.10.1 | Kondisi Real dan Hambatan..... | 29 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 30 |
| 4.1.1 | Profil Perusahaan..... | 30 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi Perusahaan..... | 31 |
| 4.1.3 | Komitmen Perusahaan..... | 31 |
| 4.1.4 | Nilai Utama PT Bank Rakyat Indonesia..... | 32 |
| 4.2 | Karakteristik Responden..... | 34 |
| 4.2.1 | Deskripsi Jenis Kelamin Responden..... | 34 |
| 4.2.2 | Deskripsi Usia Responden..... | 35 |
| 4.2.3 | Deskripsi Pekerjaan..... | 36 |
| 4.2.4 | Deskripsi Lama Menjadi Nasabah..... | 37 |
| 4.3 | Instrumen Penelitian..... | 38 |
| 4.3.1 | Uji Validitas..... | 38 |
| 4.3.2 | Uji Reliabilitas..... | 45 |
| 4.3.3 | Uji Asumsi Klasik..... | 47 |
| 4.3.4 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 51 |
| 4.3.5 | Uji Hipotesis..... | 53 |

| | | |
|-----------------------------------|---|----|
| 4.4 | Pengaruh bukti fisik terhadap tingkat kepuasan nasabah..... | 58 |
| 4.5 | Pengaruh kehandalan terhadap tingkat kepuasan nasabah..... | 59 |
| 4.6 | Pengaruh ketanggapan terhadap tingkat kepuasan nasabah..... | 60 |
| 4.7 | Pengaruh jaminan terhadap tingkat kepuasan nasabah..... | 60 |
| 4.8 | Pengaruh empati terhadap tingkat kepuasan nasabah..... | 61 |
| 4.9 | Secara Simultan(Uji F)..... | 62 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 63 |
| 5.2 | Saran..... | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

Halaman

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Nasabah..... | 23 |
| Tabel 4.1 | Jenis Kelamin Responden..... | 36 |
| Tabel 4.2 | Usia Responden..... | 37 |
| Tabel 4.3 | Pekerjaan Responden..... | 38 |
| Tabel 4.4 | Lama Menjadi Nasabah..... | 39 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X1)..... | 40 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (X2)..... | 41 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan (X3)..... | 42 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (X4)..... | 43 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Validitas Variabel Empati (X5)..... | 44 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)..... | 45 |
| Tabel 4.11 | Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (X1)..... | 46 |
| Tabel 4.12 | Uji Reliabilitas Variabel Kehandalan (X2)..... | 47 |
| Tabel 4.13 | Uji Reliabilitas Variabel Ketanggapan (X3)..... | 47 |
| Tabel 4.14 | Uji Reliabilitas Variabel Jaminan (X4)..... | 47 |
| Tabel 4.15 | Uji Reliabilitas Variabel Empati (X5)..... | 48 |
| Tabel 4.16 | Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)..... | 48 |
| Tabel 4.17 | Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov..... | 50 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.18 Hasil uji Multikolinieritas..... | 51 |
| Tabel 4.19 Hasil Koefisien Regresi Berganda..... | 53 |
| Tabel 4.20 Koefisien Korelasi Model Summary..... | 56 |
| Tabel 4.21 Signifikansi Nilai t..... | 57 |
| Tabel 4.22 Signifikansi Nilai F..... | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 13 |
| Gambar 4.1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual..... | 49 |
| Gambar 4.2 Scaterplot..... | 52 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 6 Data Jumlah Nasabah 2017 - Maret 2019
- Lampiran 7 Karakteristik Responden
- Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 13 Lembar Rekomendasi