

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT
TIMPORONGAN KABUPATEN PANGKEP**

**AGUS SALIM
10572 04352 13**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNEVERSTAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2017**

Rumusan Masalah

Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Timporongan Kabupaten Pangkep?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Timporongan Kabupaten Pangkep

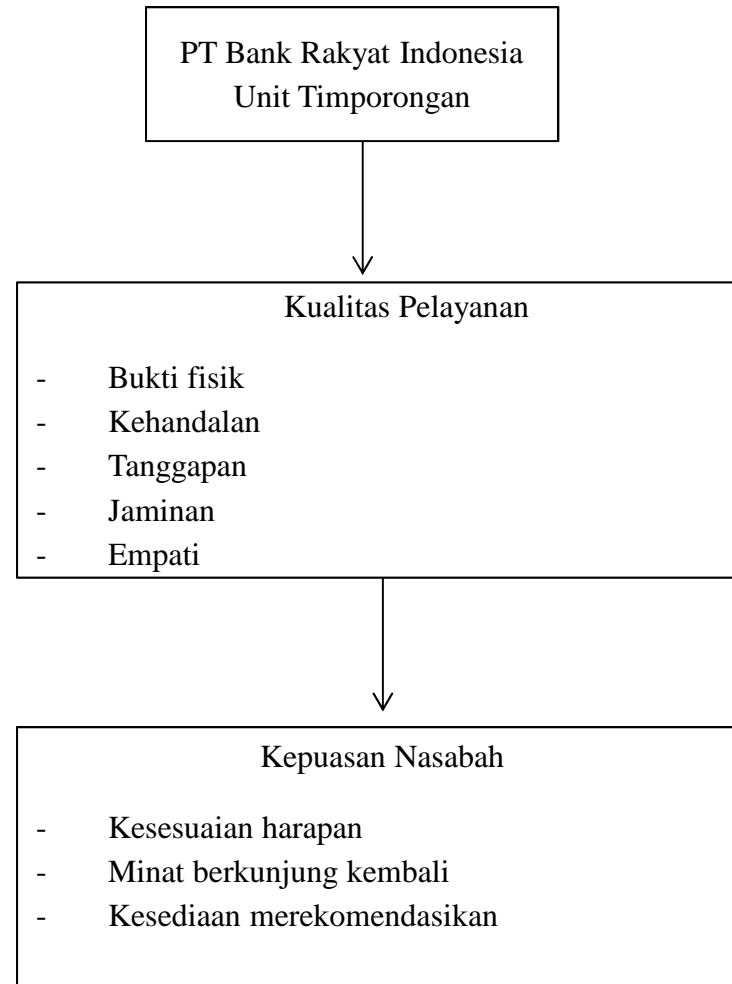


Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menguatkan teori yang ada, mengenai perilaku nasabah khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Timporongan.
2. Sebagai bahan pertimbangan PT Bank Rakyat Indonesia Unit Timporongan dalam pengembangan kualitas pelayanan dan bahan pertimbangan dalam mengadakan perbaikan terhadap masalah yang berhubungan dengan pelayanan yang di berikan kepada nasabah.



Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

B. Metode Pengumpulan Data

1. Penelitian Lapangan (*field research*)
2. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data
2. Sumber Data



D. Populasi dan Sampel

1. Populasi penelitian
2. Sampel penelitian

E. Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas layanan
2. Kepuasan nasabah



F. Metode Analisis Data

1. Analisis *descriptive*

2. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel indevidenden (X) dengan Variabel dependen (Y).

Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y=a+bX$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kepuasan Nasabah)

X = Variabel independen (Kualitas Pelayanan)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi



BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1. PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Timporongan Kabupaten Pangkep berlokasi di Jl. Poros Makassar Pare-pare km 75 pangkajene kepulauan

2. Struktur Organisasi

Kepala Unit

Mantri

Coustemer service

Teller

Satpam

Cleaning Service



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin
2. Karakteristik responden berdasarkan usia
3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan
4. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan

- Analisis Univariat menjelaskan secara umum variabel independen yaitu kualitas pelayanan meliputi : bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy
- Analisa Bivariat adalah analisis regresi linier sederhana yaitu untuk mengetahui secara linear antara satu variabel independen(X) dengan variabel dependen (Y)



Tabel 4.6
Analisis Univariat Variabel Dependen (Kepuasan Nasabah)

Variabel Dependen	Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3	
	F	%	f	%	f	%
Bukti fisik (tangible)	0	0	0	0	0	0
1= Sangat Tidak puas	0	0	0	0	0	0
2= Tidak puas	0	0	0	0	0	0
3= Cukup puas	0	0	0	0	1	2.0
4= Puas	32	64.0	26	52.0	28	56.0
5= Sangat Puas	18	36.0	24	48.0	21	42.0
Total	50	100	50	100	50	100

Tabel 4.7
Hasil Analisis Bivariat
**Uji Regresi linier sederhana*

Constant	Koefisien regresi X	t hitung	t tabel
-3.247	.257	10.471	2,010.

Dalam kasus ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Timporongon Kabupaten Pangkep.

PENUTUP

1. Setiap bagian kualitas pelayanan dengan tanggapan minimal pada cukup setuju dan tanggapan terbaik pada poin sangat setuju, serta tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.
2. Setiap bagian kepuasan nasabah dengan tanggapan minimal pada cukup puas (hanya 1 orang) dan tanggapan terbaik pada poin sangat puas, serta tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak puas ataupun sangat tidak puas.
3. Variabel bebas *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. Semua unsur dimensi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga BRI Unit Timporongan Kabupaten Pangkep, perlu memperhatikan lebih khusus dimensi-dimensi tersebut serta mencari terobosan yang dapat meningkatkan kinerja dan pelayanannya.

SEKIAN & TERIMAKASIH

