

SKRIPSI

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

**AGUS SALIM
10572 04352 13**



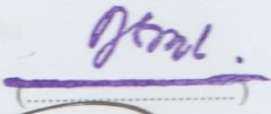
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2017**


PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI


Skripsi ini telah di sahkan oleh Panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 120/2017 Tahun 1438 H/2017 M yang di pertahankan di depan tim penguji pada hari Sabtu, 20 Juni 2017 M/25 Ramadhan 1438 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

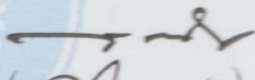
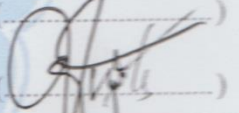


Makassar, 25 Juni 2017

Panitia Ujian :

Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM
(Rektor Unismuh Makassar) 

Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 

Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 

Penguji : 1. Drs. H. Sultan Sarda, MM. 
2. Dr. H. Andi Rustam, SE, MM. Ak. CA 
3. Faidhul Adziem,, SE, M.Si. 
4. Muchriana Muchran, SE, M.Si. Ak. 

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ❖ “Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan Kesanggupannya.” (QS. Al Baqarah: 286)

- ❖ Cinta adalah spirit perjuangan dalam menggapai cita-cita. Orang yang mengerti arti cinta yang sebenarnya. Maka Ia jauh lebih dekat dengan sang penciptanya (Allah SWT).

Persembahan :

- ❖ Orang Tua tercinta yang selalu ada dalam suka maupun duka
- ❖ Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan

ABSTRAK

AGUS SALIM 105720435213 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Timporongan Kabupaten Pangkep*, dibimbing oleh Moh Aris Pasigai dan Ismail Rasulong

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian dilaksanakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Timporongan Kabupaten Pangkep, dengan 50 sampel sedangkan pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh paling signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas, pelayanan dan kepuasan nasabah

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunian-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Timporongan Kabupaten Pangkep”. Ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda tercinta Suriati yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayangnya, serta tidak henti-hentinya memberikan perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan Karunia, dan Kebaikan di dunia dan di akhirat atas segala budi baik yang telah diberikan kepada penulis

Penghargaan dan terimakasih penulis berikan kepada Bapak Moh. Aris Pasigai, SE.,MM selaku pembimbing I dan Bapak Ismail Rasulong, SE.,MM selaku pembimbing II yang telah membatu penulisan ini. Serta ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Abd.Rahman Rahim, SE, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

3. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM. selaku ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Muh Asri Mannan selaku kepala unit PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Timporongan Kabupaten Pangkep.
5. Seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Timporongan Kabupaten Pangkep.
6. Sahabat-sahabatku (Ancu, Bakti, Herul, Malik) dan teman-teman kelas khususnya man 6-13.
7. Buat orang terdekat (Fhatma), yang selalu membantu di dalam penyusunan skripsi dan juga ucapan terimakasih kepada Akhmad Gaffar atas doanya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amin

Makassar, Mei 2017

Agus Salim

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Bank	6
B. Pengertian Pemasaran	9
C. Pengertian Kualitas	14
D. Pengertian Jasa	14
E. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
F. Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	28
G. Kerangka Pikir	30
H. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
B. Metode Pengumpulan Data.....	33
C. Jenis Sumber Data.....	37
D. Populasi dan Sampel.....	38
E. Definisi Operasional Variabel.....	38
F. Metode Analisis data.....	39
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat PT. Bank Rakyat Indonesia	40
B. Visi dan Misi.....	42

C. Struktur Organisasi	43
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan.....	51
C. Keterbatasan Penelitian.....	56
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	