

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(Persero) CABANG PALLANGGA
KABUPATEN GOWA**

FITRI RAHMADHANI

105720 4476 13



**Di ajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Makassar**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2018

SKRIPSI

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(Persero) CABANG PALLANGGA
KABUPATEN GOWA**

FITRI RAHMADHANI

105720 4476 13

**Di ajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Makassar**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) CABANG PALLANGGA KABUPATEN GOWA

Nama Mahasiswa : FITRI RAHMADHANI

No Stambuk : 105720 4476 13

Jurusan : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan diajukan didepan panitia penguji skripsi stars satu (S1) pada hari Rabu, 06 Juni 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, Juni 2018

Menyetujui:

Pembimbing I



Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si

Pembimbing II



Samsul Riza, SE., MM

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ketua Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Makassar



Moh Aris Pasigai, SE., MM
NBM: 1093485

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. 0006/2018 Tahun 1439H/2018M yang di pertahankan di depan Tim Penguji pada hari Rabu, 06 Juni 2018 M/21 Ramadhan 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 07 Juni 2018

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 : Dr. Agussalim HR, SE, MM.

(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)

Penguji : 1. Moh. Aris Pasigai, SE, MM.

2. Samsul Rizal, SE, MM.

3. Muh. Nur R, SE, MM.

4. Dr. Edi Jusriadi, SE., MM.


(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

ABSTRAK

Fitri Rahmadhani, 2017, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pallangga Kabupaten Gowa “. (dibimbing oleh Andi Jam'an, dan Samsul Rizal).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Cabang Pallangga Kabupaten Gowa, penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu 30 responden yang terdaftar pada PT. Bank BRI Cabang Pallangga. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan angket/kuesioner. Selanjutnya untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi linear sederhana.

Dari hasil yang diperoleh $Y = 19.517 + 0.441 X$ yang berarti konstanta (a) sebesar 19.517 menyatakan bahwa jika tidak ada variable bebas (kualitas pelayanan) maka kepuasan nasabah akan tetap (konstan) sebesar 19.517 (satuan kepuasan nasabah). Koefisien regresi X sebesar 0.441, menyatakan bahwa jika setiap penambahan 1 kualitas pelayanan maka akan memberikan pengaruh pada kepuasan nasabah sebesar 44,1 %.

Berdasarkan hasil analisis uji t terlihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar = 4.261 dan ternyata nilai sig. = 0,000 berada dibawah 0,05 maka H_0 ditolak. Hal ini didukung pula oleh hasil uji F (Anova), ternyata diperoleh nilai F hitung sebesar 18.154 dan nilai probabilitas yang diperoleh sebesar 0,000. Dikarenakan probabilitas lebih kecil dari pada 0.05 maka H_0 ditolak. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang paling bijak selain mensyukuri karunia Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, petunjuk dan ridho-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pallangga Kabupaten Gowa**”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menghadapi tantangan dan hambatan sehingga penyusun membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mencapai hasil yang maksimal. Namun penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pada diri penulis dapat menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Abdul 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 Dr. Andi Jam'an, SE., M.si. Pembimbing 1, dan Bapak Samsul Rizal, SE., MM. Pembimbing II yang penuh kesabaran meluangkan waktunya untuk memberikan motivasi, petunjuk dan bimbingan serta saran-saran membangun sejak penyusunan rencana penelitian sampai selesai skripsi ini.

4. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammdiyah Makassar.
5. Segenap Bapak / Ibu Dosen serta seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammdiyah Makassar.
6. Kedua orang tua yang tercinta Ayahanda Abd. Latif dan ibunda yang banyak memberikan dorongan dan semangat, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi yang baik.
7. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Makassar, program studi Ekonomi dan Bisnis, jurusan Manajemen, khususnya angkatan 2013 dan seluruh pihak yang turut memberikan bantuan dan dorongan dalam penulisan skripsi ini yang tidak sempat disebutkan namanya satu persatu.
8. Para pimpinan dan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Pallangga Kabupaten Gowa, atas kerja samanya dan bimbingannya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
9. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dalam terselesaikannya skripsi ini.

Dengan segala kesadaran bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam penyajian maupun bobot ilmiah, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan dan menghargai kritikan dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Skripsi hasil penelitian ini agar bermanfaat, Aamiin.

Makassar, Juli 2017

Penulis
Fitri Rahmadhani

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| ABSTRAK | x |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| A. Pengertian Pemasaran | 8 |
| B. Pengertian Dan Fungsi Bank | 9 |
| C. Pemasaran Jasa | 16 |
| D. Pengertian Pelayanan/Kualitas Jasa | 18 |
| E. Kualitas Jasa Dan Mengelola Kualitas Jasa | 19 |
| F. Kepuasan Nasabah | 20 |
| G. Kerangka Pikir | 21 |
| H. Hipotesis | 22 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN. | 23 |
| A. Jenis Penelitian | 23 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 24 |

| | |
|---|-----------|
| C. Jenis dan Sumber Data..... | 24 |
| D. Defenisi Operasional | 24 |
| E. Teknik Pengumpulan data..... | 26 |
| F. Populasi Dan Sampel..... | 26 |
| G. Teknik Analisi Data | 27 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 29 |
| A. Sejarah Singkat Perusahaan | 29 |
| B. Visi dan Misi Perusahaan | 31 |
| C. Struktur Organisasi | 33 |
| D. Pembagian Tugas | 34 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 47 |
| A. Hasil Penelitian | 47 |
| B. Uji Regresi Berganda | 29 |
| C. Uji Hipotesis Penelitian | 29 |
| D. Pembahasan | 29 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 70 |
| A. Kesimpulan | 70 |
| B. Saran | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA | 72 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|----------|--|----|
| Tabel 1 | Distribusi Kuesioner dan pengumpulan Data..... | 47 |
| Tabel 2 | Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 48 |
| Tabel 3 | Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia | 49 |
| Tabel 4 | Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir..... | 50 |
| Tabel 5 | Klasifikasi Responden Berdasarkan pekerjaan..... | 51 |
| Tabel 6 | Klasifikasi Responden Berdasarkan lamanya menjadi nasabah | 52 |
| Tabel 7 | Fasilitas Fisik yang dimiliki (ruang Tunggu) / (Tingkat Kebaikan/Harapan)..... | 54 |
| Tabel 8 | Fasilitas Fisik yang dimiliki (ruang Tunggu) / (Tingkat Kinerja / Kenyataan)..... | 54 |
| Tabel 9 | Kerapihan Penampilan Fisik Karyawan (Tingkat Kebaikan/Harapan)..... | 55 |
| Tabel 10 | Kerapihan Penampilan Fisik Karyawan (Tingkat Kinerja / Kenyataan)..... | 55 |
| Tabel 11 | Nasabah Menerima Pelayanan Ramah Dari Bank (Tingkat Kebaikan/Harapan)..... | 56 |
| Tabel 12 | Nasabah Menerima Pelayanan Ramah Dari Bank (Tingkat Kinerja / Kenyataan)..... | 56 |
| Tabel 13 | Kemampuan Bank Dalam Memecahkan Masalah Nasabah (Tingkat Kebaikan/Harapan)..... | 57 |
| Tabel 14 | Kemampuan Bank Dalam Memecahkan Masalah Nasabah (Tingkat Kinerja / Kenyataan)..... | 57 |
| Tabel 15 | Keahlian seluruh karyawan dalam memberikan informasi dengan jelas terinci tentang pelayanan yang akan diberikan (Tingkat Kebaikan/Harapan)..... | 58 |
| Tabel 16 | Keahlian seluruh karyawan dalam memberikan informasi dengan jelas terinci tentang pelayanan yang akan diberikan (Tingkat Kinerja / Kenyataan)..... | 58 |
| Tabel 17 | Kecepatan dan ketepatan seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan (Tingkat Kebaikan/Harapan)..... | 59 |
| Tabel 18 | Kecepatan dan ketepatan seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan (Tingkat Kinerja / Kenyataan)..... | 59 |
| Tabel 19 | Keramahan dan Kesopanan seluruh Karyawan (Tingkat Kebaikan/Harapan)..... | 60 |

| | | |
|----------|---|----|
| Tabel 20 | Keramahan dan Kesopanan seluruh Karyawan (Tingkat Kinerja / Kenyataan)..... | 60 |
| Tabel 21 | Nasabah Merasa aman dengan transaksi yang mereka lakukan (Tingkat kepentingan / Harapan) | 61 |
| Tabel 22 | Nasabah Merasa aman dengan transaksi yang mereka lakukan (Tingkat Kinerja / Kenyataan)..... | 61 |
| Tabel 23 | Pemahaman seluruh karyawan dalam memahami kebutuhan (Tingkat Kepentingan / Harapan)..... | 62 |
| Tabel 24 | Pemahaman seluruh karyawan dalam memahami kebutuhan (Tingkat Kinerja / Kenyataan) | 62 |
| Tabel 25 | Bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status social (Tingkat Kepentingan / Harapan)..... | 63 |
| Tabel 26 | Bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status social (Tingkat Kinerja / Kenyataan)..... | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----------|--|----|
| Gambar 1 | Kerangka Pikir..... | 21 |
| Gambar 2 | Struktur Organisasi Bank BRI Cabang Pallangga..... | 33 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, Perusahaan memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Untuk mengantisipasinya, perusahaan diuntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar dapat diterima di pasar. Salah satu hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah kualitas pelayanan. Menurut Philip Kotler (2000), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Perbankan merupakan salah satu jenis usaha di sektor jasa. Dewasa ini, perbankan di Indonesia mengalami persaingan yang semakin tajam. Kondisi ini membuat pihak perbankan diuntut untuk berpikir keras agar dapat menghadapi persaingan tersebut dengan selalu memberikan terobosan baru, termasuk dalam hal pemberian pelayanan pada para nasabah. Seperti yang dikemukakan pada

paragraf pertama, bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal mutlak yang perlu dilakukan oleh perusahaan, dalam hal ini adalah pihak perbankan apabila ingin mencapai keberhasilan. Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu di tunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan perbankan kepada nasabah.

Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang di berikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Kritikan dan keluhan tersebut dapat yang dapat menimbulkan persepsi negative nasabah. Apabila hal tersebut di biarkan terus menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih perusahaan lain karena mereka merasa perusahaan lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Hal ini yang harus menjadi fokus perhatian setiap perbankan. karena sampai saat ini, aspek pelayanan pada dunia perbankan merupakan hal yang harus dikelola dengan baik.

Pada dunia perbankan, teknologi yang semakin maju membuat keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena pada dasarnya produk lebih mudah untuk ditiru. Untuk itulah, pelayanan yang baik dan berkualitas sangat

diperlukan. Hal tersebut dapat memberikan nilai lebih bagi perusahaan di mata para pesaing.

Pemberian pelayanan yang berkualitas bertujuan untuk memperoleh kepuasan nasabah. Menurut Parasuuraman, dkk (2005), terdapat beberapa variabel dari kualitas pelayanan antara lain *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Variabel - variabel ini menentukan tingkat kepuasan dari para pelanggan. Oleh karena itu, pihak perbankan harus mampu mengelola kelima variabel tersebut dengan baik apabila ingin memperoleh kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah dapat sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan - harapannya (Philip Kotler, 2002). Hal ini dapat berarti jika kinerja dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Jika kinerja sama dengan harapan, nasabah merasa puas, dan jika kinerja melampaui harapan, nasabah akan puas, akan selalu memberikan komentar yang baik tentang perusahaan dan cenderung akan setia lebih lama pada perusahaan.

Bank Rakyat Indonesia merupakan Bank Pemerintah Pertama di Indonesia. Memiliki visi yaitu menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

Persaingan bisnis perbankan menjadi sangat ketat dan tajam, kecenderungan itu terlihat, antara lain dengan semakin banyaknya bank-bank

mengadakan promosi dengan menggelar program undian berhadiah besar-besaran kepada nasabahnya. Bank-bank akan terus berupaya meraih dana murah dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan giro. Dengan demikian, kompetisi perbankan dalam menggaet Dana Pihak Ketiga (DPK) akan semakin bersaing.

Sebagaimana fungsinya selaku lembaga keuangan, bank melakukan kegiatan yaitu menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya ke dalam bentuk kredit. Penghimpunan masyarakat dilakukan dalam bentuk tabungan, giro, deposito, dan lain-lain. Sedangkan penyalurannya dilakukan melalui pemberian kredit, baik kepada program maupun perusahaan. Sejak dikeluarkannya deregulasi perbankan Indonesia yang dikenal dengan kebijakan 1 Juni 1983 disebutkan bahwa dunia perbankan diberi keleluasan sepenuhnya untuk menentukan sendiri suku bunganya, baik produk pengalihan dana masyarakat (*funding product*) maupun produk pinjaman (*lending product*) akibatnya terjadi pergeseran dana dari dana murah (sebagian berasal dari giro) menjadi dana mahal (deposito) yang memungkinkan munculnya persaingan antar bank karena oleh pemerintah, masing-masing bank diberi kebebasan dalam menentukan suku bunganya.

Akibat dari persaingan yang semakin ketat, bank dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Kebanyakan bank di Indonesia terlalu bernafsu dalam mengejar pertumbuhan yang tinggi ketimbang memperhatikan mutu

pelayanan mereka. Padahal jika di lihat dalam jangka panjang, mutu pelayanan yang baik sangat di perlukan oleh indstri perbankan. Terutama dalam menhadapi persaingan yang kian ketat. Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang dijadikan strategi dalam memenangkan persaingan,terutama dalam kompetisi disektor retail banking. Untuk bank yang hanya mengandalkan suku bunga sebagai alat utama untuk memenangkan persaingan dewasa ini, tidak dapat di andalkan.

Tetapi itu semua tergantung dari bagaimana bank tersebut menerapkan kualitas pelayanannya agar dapat memuaskan dan mempertahankan nasabah. Dipihak lain mungkin saja kualitas pelayanan yang sudah dirasakan baik oleh bank. tetapi karena tingkat ekspektasi nasabah semakin tinggi, sehingga nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai bahkan jauh dibawah harapannya. Hal seperti ini dapat menimbulkan kekecewaan nasabah, akhirnya nasabah dapat pindah ke bank lain yang pelayanannya jauh lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian degan judul “***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pallangga Kabupaten Gowa***”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti akan merumuskan masalah yaitu apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pallangga Kabupaten Gowa

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pallangga Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menambah pengetahuan penulis mengenai sejauh mana kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan Bank Rakyat Indonesia (persero) cabang Pallangga
2. Sebagai bahan masukan bagi BRI khususnya cabang pallangga dan bank lain untk meningkatkan upaya memuaskan nasabah dan meningkatkan kinerjanya.
3. Untuk dipergunakan bagi kepentingan pendidikan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak yang terkait yaitu:

1. Bagi mahasiswa

Hasil ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang telah diperoleh selama duduk dibangku kuliah, terutama dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan langkah yang tepat bagi BRI cabang Pallangga dalam usaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran bagi masyarakat dalam melakukan penelitian lanjutan.

4. Bagi ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan ilmi-ilmu pemasaran.

cara penyelesaian yang baru pula, atau sebaliknya dapat berupa suatu peluang atau kesempatan mengembangkan usahanya.

Defenisi pemasaran menurut beberapa ahli dapat dilihat sebagai berikut: Pemasaran menurut Kotler dan Keller (2007 : 6) “Suatu fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan, mengkomsumsi dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara menguntungkan organisasi dan para pemilik sahamnya”.

Sedangkan menurut Tjiptono (2006:2) menyatakan bahwa: “Pemasaran merupakan system total aktivitas bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga dan mendistribusikan produk, jasa dan gagasan yang mampu memuaskan keinginan pasar sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasional”.

B. Pengertian Dan Fungsi Bank

Kata bank berasal dari bahasa Italia yaitu *Banca* yang berarti tempat penukaran uang. Bank merupakan lembaga perantara keuangan (*Financial Intermediaries*) sebagai prasarana pendukung yang amat vital untuk menunjang kelancaran perekonomian.

Menurut **kasmir (2005:2)** secara sederhana bank diartikan sebagai berikut: “Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan dimana kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat serta

menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lain”.

Arti bank menurut Undang-undang RI nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan (pasal 1 ayat 2): “Bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Dijelaskan lebih lanjut dalam pasal 1 ayat 3 bahwa bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan-kegiatan konvensional maupun secara syariah dalam kegiatannya memberikan jasa keuangan dalam lalu lintas pembayaran”.

Dari pengertian pengertian bank di atas dapat di simpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah sebagai berikut.

- a. Menghimpun dana (funding) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, maksudnya bank mengumpulkan/mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan tabungan, giro, dan deposito. Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara merangsang berbagai strategi agar masyarakat tertarik menanamkan dananya. Secara umum jenis simpanan yang ada di bank terdiri dari simpanan tabungan, simpanan giro, dan simpanan deposito.

- b. Menyalurkan dana (lending) dari masyarakat, dalam hal ini bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat. Dengan kata lain bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkan. Pinjaman atau kredit yang di berikan di bagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Jenis kredit yang bisa di berikan oleh hampir semua bank adalah seperti kredit investasi,kredit modal kerja,dan kredit perdagangan.
- c. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (service) seperti penerimaan uang (transfer), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (kliring),Penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negri (inkaso), letter of credit (L/C),bank garansi dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lain ini merupakan jasa pendukungnya dari kegiatan produk bank yaitu menghimpung dan menyalurkan dana.

Dalam perspektif system keuangan fungsi bank secara spesifik memiliki tujuh fungsi pokok sebagai berikut sumber dari kasmir (2004:12) :

1. Fungsi Tabungan

Dalam fungsi ini bank menyediakan instrument untuk tabungan,deposito atau instrument simpanan lainnya yang menjadikan suatu pendapatan dan dengan resiko yang rendah bagi masyarakat.

2. Fungsi penyimpanan kekayaan

Bank melalui instrument-instrumen simpanan menjadi alternative sebagai tempat yang oleh masyarakat yang di fungsikan sebagai penyimpanan kekayaan selama belum di gunakan oleh penyipanan untuk di belanjakan.

3. Fungsi Likuiditas

Lembaga perbankan merupakan instrument penting dalam menentukan tingkat likuiditas. Di sini diartikan bahwa dengan kedudukannya sebagaimna penyimpanan asset dalam bentuk uang dan surat-surat berharga maka bank memiliki kemampuan untuk mengkonversikan simpanam dan surat-surat berharga yang dikelolanya menjadi asset tunai.

4. Fungsi Kredit

Konsikueni dari fungsi intermediasi adalah menghubungkan kepentingan masyarakat yang kelebihan dana dan kurangan dana. Dari sisi masyarakat yang kekurangan dana maka fungsi bank adalah menyalurkan dana yang I kelolanya dalam bentuk portofolio atau investasi kredit, yang slanjutnya digunakan untuk membiayai aktivitas ekonomi yang bersifat riil.

5. Fungsi Pembayaran

Bank berfungsi sebagai lembaga yang menjebatani lalu lintas pembayaran barang dan jasa melalui alat-alat pembayaran yang di milikinya seperti cek,bilyet giro,credit cart maupun transfer uang.

6. Fungsi Resiko

Bank memberikan alternatif perlindungan terhadap resiko baik secara langsung melalui instrumen yang dimilikinya misalnya perlindungan asuransi terhadap penyimpanan atau peminjamannya,atau dalam bentuk perlindungan terhadap fluktuasi nilai tukar mata uang asing (Foreign exchange)

7. Fungsi Kebijakan Keuangan dan Moneter

Lembaga perbankan merupakan salah satu instrument penting bagi pemerintah dalam mengendalikan kebijakan keuangan dan moneter untuk menstabilkan atau meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Sebagai lembaga yang berfungsi intermediary maka usaha bank pada pokoknya mencakup dua hal.pertama,untuk menghimpun dana masyarakat dan kedua,untuk menyalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan alambentuk pinjaman atau kredit.

Fungsi Bank

1. Penghimpun dana Untuk menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dana maka bank memiliki beberapa sumber yang secara garis besar ada tiga sumber, yaitu:
 - a. Dana yang bersumber dari bank sendiri yang berupa setoran modal waktu pendirian.
 - b. Dana yang berasal dari masyarakat luas yang dikumpulkan melalui usaha perbankan seperti usaha simpanan giro, deposito dan tabanas.
 - c. Dana yang bersumber dari Lembaga Keuangan yang diperoleh dari pinjaman dana yang berupa Kredit Likuiditas dan Call Money (dana yang sewaktu-waktu dapat ditarik oleh bank yang meminjam) dan memenuhi persyaratan. Mungkin Anda pernah mendengar beberapa bank dilikuidasi atau dibekukan usahanya, salah satu penyebabnya adalah karena banyak kredit yang bermasalah atau macet.

2. Penyalur dana-dana yang terkumpul oleh bank disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pemberian kredit, pembelian surat-surat berharga, penyertaan, pemilikan harta tetap.
3. Pelayan Jasa Bank dalam mengemban tugas sebagai “pelayan lalu-lintas pembayaran uang” melakukan berbagai aktivitas kegiatan antara lain pengiriman uang, inkaso, cek wisata, kartu kredit dan pelayanan lainnya.

Adapun secara spesifik bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development* dan *agent of services*. Penyalur/pemberi Kredit Bank dalam kegiatannya tidak hanya menyimpan dana yang diperoleh, akan tetapi untuk pemanfaatannya bank menyalurkan kembali dalam bentuk kredit kepada masyarakat yang memerlukan dana segar untuk usaha. Tentunya dalam pelaksanaan fungsi ini diharapkan bank akan mendapatkan sumber pendapatan berupa bagi hasil atau dalam bentuk pengenaan bunga kredit. Pemberian kredit akan menimbulkan resiko, oleh sebab itu pemberiannya harus benar-benar teliti.

1. *Agent Of Trust*

Yaitu lembaga yang landasannya kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam penghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menyimpan dana dananya di bank apabila dilandasi kepercayaan. Dalam fungsi ini akan di bangun kepercayaan baik dari pihak penyimpan dana maupun dari pihak bank dan kepercayaan ini akan terus berlanjut kepada pihak debitor. Kepercayaan ini

penting dibangun karena dalam keadaan ini semua pihak ingin merasa diuntungkan untuk baik dari segi penyimpanan dana, penampung dana maupun penerima penyaluran dana tersebut.

2. *Agent Of Development*

Yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Kegiatan bank berupa penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegiatan investasi, distribusi dan konsumsi tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang. Kelancaran kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

3. *Agent Of Services*

Yaitu lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi. Disamping melakukan kegiatan penghimpun dan penyalur dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum.

C. Pemasaran Jasa

Jasa adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri, pada hakikatnya bersifat tidak teraba, untuk memenuhi kebutuhan dan tidak harus terkait pada penjualan produk.

Dalam bisnis perbankan konsep pemasaran berkembang melalui lima tahap evaluasi persepsi sebagai berikut sumber dari kasmir (2002:37):

1. Melalui iklan, promosi penjualan dan publikasi

Proses ini diawali dengan adanya persaingan yang ketat untuk meningkatkan tabungan. Beberapa bank mulai menerapkan iklan dan promosi penjualan dengan cara menawarkan berbagai hadiah.

2. Melalui senyum dan suasana ramah

Pada proses ini bank mendapatkan kesadaran baru bahwa menarik orang untuk menjadi nasabah adalah pekerjaan mudah. Yang sulit adalah mempertahankan mereka menjadi pelanggan atau nasabah yang setia. Program-program baru dirancang untuk membuat nasabah menjadi betah, misalnya nasabah merubah tata letak ruang-ruang pelayanan menjadi lebih akrab dan bersahabat.

3. Segmentasi dan inovasi

Bank menemukan alat baru dalam bersaing melalui segmentasi pasar dan menciptakan produk atau jasa baru untuk setiap pasar sasaran. Salah satu kelemahan dalam produk bank adalah mudah ditiru dan

mudah ditinggalkan. Sadar akan hal ini maka bank dituntut untuk terus – menerus melakukan inovasi.

4. Positioning

Iklan, senyum, memiliki pangsa dan inovatif adalah relatif dapat dimiliki oleh setiap bank. Oleh karena itu, bank seharusnya mencari basis baru untuk bersaing melalui strategi *positioning*. Positioning adalah perumusan pemosisian bersaing produk dan menciptakan bauran pemasaran yang lebih rinci. Strategi ini digunakan dengan tujuan agar nasabah dapat mengetahui perbedaan-perbedaan spesifik yang merupakan keunggulan bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah tersebut.

5. Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian sebagai sarana pemasaran.

Ini merupakan konsep pemasaran bank modern. Suatu bank harus memiliki seperangkat sistem yang efektif untuk analisis pemasaran, perencanaan, penerapan dan pengendalian. Setiap tahun bank mengevaluasi kinerja yang berhasil diraih tahun sebelumnya, sekaligus menyusun rencana kerja dan anggaran, rencana-rencana atau target-target tertentu yang akan dijalankan untuk tahun berikutnya.

a. **Karakteristik jasa**

Menurut pendapat zeithaml and bitner (2003:12) mengatakan bahwa jasa adalah: “Seluruh aktivitas ekonomi dengan output seluruh produk dalam

pengertian fisik, dikonsumsi dan produksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya”.

Menunjuk pada karakteristik pemasaran jasa pada umumnya sebagaimana yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner (2003:12-13) maka karakteristik pemasaran jasa dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Tidak berwujud (*Intangibility*)
- 2) Tidak terpisahkan (*Inseparability*)
- 3) Bervariasi (*Variability*)
- 4) Mudah musnah (*Perishability*)

b. Kalsifikasi Jasa

Menurut Lupiyoadi (2006:7), produk jasa bagaimana juga tidak ada yang benar-benar mirip antara yang satu dengan yang lain. Oleh karena itu, untuk memaham, I sector ini, pertama, didasarkan atas tingkat kontak konsumen dengan pemberi jasa sebagai bagian dari system saat jasa tersebut dihasilkan. Kedua, jasa juga bias diklasifikasikan berdasarkan kesamaannya dengan operasi manufaktur.

D. Pengertian Pelayanan Kualitas Jasa

Salah satu cara untuk menempatkan sebuah jasa lebih unggul dari para pesaing adalah dengan membrikan layanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan para pesaingnya. Hal tersebut diperlukan karena layanan merupakan kunci dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Philip Kotler

(2002), jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi layanan bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya. Layanan dapat dibagi ke dalam beberapa kelompok, yaitu sebagai berikut:

1. Barang berwujud murni
2. Barang berwujud dengan disertai pelayanan
3. Campuran
4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan
5. Jasa murni

E. Kualitas Jasa Dan Pengelolaan Kualitas Jasa

1. Kualitas jasa

Menurut Fandy Tjiptono (2005:259) kualitas jasa adalah pada prinsipnya berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Freedy Rangku (2003:28) bahwa jenis kualitas yang digunakan untuk menilai jasa adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas teknik (*Outcome*)
- b. Kualitas pelayanan (*Proses*)

2. Mengukur Kualitas Jasa

Menurut Fandy Tjiptono (2005:111) yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu:

- a. Tangible (bukti fisik)
- b. Realibility (keandalan)
- c. Resvonsipeness (ketanggapan)
- d. Assurance (jaminan)
- e. Empaty (empati)

F. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menjadi focus perhatian oleh hampir semua pelaku bisnis, dimana tingkat kepentingan dana harapan masalah serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Para pelaku bisnis dapat memahami konsep kepuasan nasabah dengan baik apabila mereka ingin memenangkan persaingan.

Menurut Philip kolter (2004) terdapat beberapa metode yang bisa digunakan perusahaan untuk mengukur kepuuasan nasabahnya:

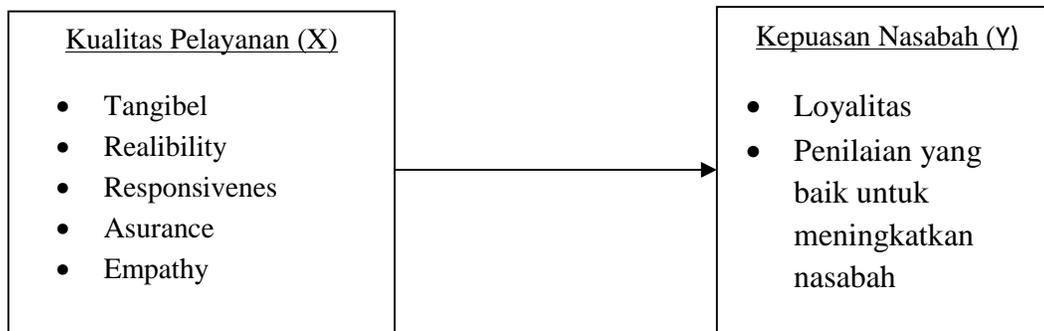
1. System keluhan dan saran
2. Ghost shopping
3. Lost costumer analysis
4. Survey kepuasan pelanggan

G. Kerangka Pikir

Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang di anggap penting oleh parah nasabah, agar nasabah dapat merasa puas. Untuk itulah, perusahaan perlu menilai apa saja yang mempunyai hubungan dengan kepuasan nasabahnya. Di dalam memberi pelayanan yang baik. Perusahaan harus memperhatikan variable dari kualitas pelayanan (x), yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty*. Sedangkan nasabah kepuasan nasabah (Y) merupakan kesenjangan antara layanan yang di harapkan nasabah dengan layanan yang di terima nasabah secara actual. Berdasarkan hal tersebut, kerangka pemikiran pada peniliatian ini sebagai berikut :

Gambar 1

Kerangka Pikir



Sumber: Dikembangkan untuk Penelitian ini 2017

H. Hipotesis

Hipotesa merupakan pernyataan mengenai sesuatu hal yang harus di uji kebenarannya. Hipotesa yang akan di buktikan dalam penelitian ini adalah.

Ha : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Cabang Pallangga Gowa.

Ho : Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Cabang Pallangga Gowa

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pemasaran

Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan mendapatkan laba. Proses pemasaran itu dimulai jauh sejak sebelum barang-barang di produksi dan tidak berakhir dengan penjualan. Kegiatan pemasaran perusahaan harus dapat juga memberikan kepuasan kepada konsumen jika menginginkan usahanya berjalan terus, atau konsumen mempunyai pandangan yang baik terhadap perusahaan.

Pemasaran mencakup usaha perusahaan yang dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan konsumen yang perlu dipuaskan, menentukan produk yang hendak di produksi, menentukan harga produk yang sesuai, menentukan cara-cara promosi dan penyaluran atau penjualan produk tersebut. Jadi, kegiatan pemasaran adalah kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan sebagai suatu sistem. Kegiatan-kegiatan tersebut beroperasi didalam suatu lingkungan yang terus menerus berkembang sebagai konsekuensi sosial dari perusahaan, tapi dibatasi juga oleh sumber-sumber dari perusahaan itu sendiri dan peraturan-peraturan yang ada. Bagi pemasaran, perubahan lingkungan dapat merupakan tantangan baru yang memerlukan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Kuantitatif. Menurut Sugiono (2014), metode penelitian kuantitatif adalah data kuantitatif yang diangkakan/*scoring*. Metode kuantitatif juga dinamakan metode tradisional, karena mkup metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistic karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode konfirmatif, Karena metode ini cocok digunakan untuk pembuktian/konfirmasi. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic.

Dengan demikian metode kuantitatif dapat di artikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data imengunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif /statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Gowa yakni pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Pallangga yang beralamat Jln.poros Pallangga. Adapun penelitian ini dilakukan kurang lebih dua bulan.

C. Jenis Dan Sumber Data

Jenisnya data kuantitatif dan sumbernya data primer, karena data dan informasinya diperoleh dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek dalam hal ini di responden.

Dimana pengertian dari jenis data kuantitatif adalah data yang diperoleh dari perusahaan angka-angka baik berupa dokumen serta laporan-laporan yang ada di PT. BRI Cabang Pallangga. Dan adapun pengertian dari data primer adalah bersumber dari objek penelitian secara langsung.

D. Defenisi Operasional Variabel

Definisi yang berkaitan dengan pembahasan penulisan skripsi ini adalah :

1. Variabel Bebas (Variabel Independen) yaitu

Kualitas Pelayanan (X) adalah upaya pemenuhan kebtuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- a. *Tangible*, yaitu penampilan fisik, perlengkapan, dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawai. Variabel *Tangible* dapat diukur dengan indikator : (Junianto Sumarsono,2005).
- b. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.Variabel *Reliability* dapat di ukur dengan indikator : (Junianto Sumarsono, 2005).
- c. *Responsiveness*, yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*resposive*) dan tepat kepada pelanggan,dengan penyampaian informasi yang jelas. Variabel *Responsiveness* dapat di ukur dengan indikator : (Junianto Sumarsono, 2005).
- d. *Assurance*, yaitu pengetahuan,kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Variabel *Assurance* dapat dikur dengan indikator : (Junianto Sumarsono, 2005)
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Variabel *Empathy* dapat di ukur dengan indikator : (Jumianto Sumarsono, 2005).

2. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Kepuasan nasabah (Y), adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk atau jasa dengan harapan-harapannya dari seluruh dimensi kualitas pelayanan.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau persyaratan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiono, 2011).

F. Populasi Dan Sampel

Bila jumlah populasi tidak di ketahui maka pengambilan sampel didasarkan pada jumlah Estimate Parameter. Menurut Malhotra (2006), jika populasi tidak diketahui maka jumlah sampel di hitung berdasarkan 5-10 jumlah estimate parameter.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap bias mewakili keseluruhan populasi (Jumlah yang lebih sedikit dibanding populasi. Dalam penelitian ini sampel yang di gunakan adalah dengan cara *Simple random sampling* atau pengambilan sampel secara acak. Target sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang.

G. Teknik Analisis Data

Agar data yang dikumpulkan dapat bermanfaat, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu, sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Adapun metode analisis data yang di gunakan adalah Analisis Data Kuantitatif Regresi Linear Sederhana.

Analisis ini didasarkan pada hasil jawaban dari responden yang disusun dalam bentuk tabulasi data. Kriteria untuk penilaian responden terhadap kualitas jasa dan kepuasan nasabah menggunakan skala likert yaitu sebagai berikut :

❖ Kualitas Pelayanan (X)

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. Sangat Baik (SB) | = 5 |
| 2. Baik (B) | = 4 |
| 3. Cukup Baik (CB) | = 3 |
| 4. Tidak Baik (TB) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak Baik (STB) | = 1 |

❖ Kepuasan Nasabah (Y)

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. Sangat Puas (SP) | = 5 |
| 2. Puas (P) | = 4 |
| 3. Cukup Puas (CP) | = 3 |
| 4. Tidak Puas (Tp) | = 2 |
| 5. Sangat Tidak Puas (STP) | = 1 |

Penelitian ini dengan menggunakan analisis bentuk persamaan, regresi linear sederhana bertujuan untuk mengetahui pola atau bentuk hubungan dari masalah yang akan dianalisis, yaitu antara variable bebas (kualitas layanan) terhadap variable terikat (Kepuasan nasabah), serta meramalkan nilai penjualan jika kepuasan nasabah yang berkorelasi dengan kualitas sudah diketahui.

1. Menghitung nilai t hit :

$$t \text{ hit} = \frac{b}{Sb}$$

Sb = Standart error of regression coefficient

Sebelum menentukan Sb , tentukan terlebih dahulu Se yaitu *standar error of estimate* sebagai berikut :

$$Se = \frac{\sqrt{\sum Y^2 - a \sum Y - b \sum XY}}{n-2}$$

Sehingga Sb :

$$Sb = - \frac{Se}{\sqrt{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}}$$

Apabila nilai kritis (t hit) berada di daerah penolakan H_0 , maka disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima. Sebaliknya, jika terjadi nilai-nilai kritis (t hit) berada di daerah penolakan H_0 , maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima atau H_a diterima.

BAB 1V

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Awal berdirinya BRI dipelopori Oleh seorang Patih Banyumas (Jawa Tengah) yang bernama “Raden Bei Aria Wirjaatmadja” sebagai putra pribumi yang kalah itu memiliki kesadaran untuk melakukan kegiatan bidang perbankan. Kegiatan tersebut mulai di rintis tahun 1894 dengan mendirikan “De Poerwokertosche hulp en Spaarbank der Inlandsche hoofden” yang aalnya hanya menampung pembayaran ansuran para pemimjam “kas masjid”. Pada tanggal 16 Desember 1895 dengan bantuan Asisten Residen Bayumas bernama E Sieburgh penirian bank tersebut diresmikan, sehingga tanggal tersebut di jadikan sebgai tanggal berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia. Pada awal beroperasi secara resmi bank tersebut berganti nama menjadi “Hulp en Spaarbank der Inlandsehe bestuurs Ambbtenaren” yang kemudian di kenal sebagai Bank Prekreditan Rakyat,yang dianggap sebagai “embrio” BRI

Seiring perjalanan waktu dan sejarah yang di lalunya BRI beberapakali telah berganti nama yang secara kronologisnya sebagai berikut:

1. Pada tahun 1897 menjadi “Poerokertosche Hulp Spaaten Landbouw Credit Bank” yang kmudian sejak tahun 1898 lebih di kenal “ Volks Bank” atau “Bank Rakyat”
2. Pada tahun 1934 menjadi “Algemeene Volkscredietbank (AVB)

3. Syomin Gynko pada tahun 1942.
4. Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan status Bank Pemerintah pada tahun 1946 berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No.1 Tahun 1946.
5. Kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu (Tahun 1948) saat Belanda menduduki ibukota RI dan baru aktif kembali setelah Perjanjian Roem Royen tahun 1949 , BRI baru aktif kembali dengan wilayah kerja Reville (Republik Yogyakarta) sedangkan di daerah lain BRI menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat (BARRIS) selanjutnya dalam perkembangan politik ternyata membawa pengaruh terhadap sejarah BRI sehingga keduanya menyatu kembali menjadi “ Bank Rakyat Indonesia”
6. Melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan pelebaran antara BRI dan Bank Tani dan Nelayan (BTN) serta Nederlandsche Handels Maatschapij (NHM).
7. Pada tahun 1965 berdasarkan Penetapan Presiden (PENPRES) No. 9 BKTN diintegrasikan kedalam Bank Indonesia menjadi Bank Indonesia Urusan Koperasi , Tani dan Nelayan (BIUKTN).
8. Satu bulan setelah PENPRES tersebut, keluar PENPRES barat no.17 tahun 1965 tentang pendirian Bank Tunggal milik Negara yaitu Bank Negara Indonesia. Dalam pendirian bank ini BIKTN eks BRI dan BTN diintegrasikan kedalamnya dengan nam Bank Negara Indonesia unit 11 Bidang Rural sedang Big UKTN eks NHM berubah menjdi Bank Negara Indonesia Unit 11 Bidang Ekspor dan Impor (sekarang PT.BE11).

9. Berdasarkan Undang-Undang No.21 tahun 1968 Bank Negara Unit 11 Bidang Rural diubah menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Selanjutnya UU No.21 tahun 1968 dicabut dengan UU No. 7 tahun 1992 tentang penyusuaian bentuk hukum Bank Rakyat Indonesia menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dimana segala hak, kewajiban, kekayaan, serta pengawasan BRI beralih kepada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) di buat dihadapan Muhani Salit. SH Notaris di Jakarta tanggal 31 juli 1992 No.133 dan disahkan Menteri Kehakiman RI sesuai nomor C2.6584,HT 01 Tahun 1992 tanggal 12 Agustus 1992 dan diumumkan pada Berita Negara RI No. 73 tanggal 11 September 1992 dan tambahan Berita Negara No.#2 tahun 1992.

B. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

BRI mempunyai visi dan misi yang menjadi pedoman dan setiap gerak langkah organisasi,sebagai berikut :

1. Visi BRI

“ Menjadi Bank Komersil terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah”.

2. Misi BRI

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik mengutamakan pelayan kepada usaha mikro,Kecil dan menengah untuk menunjang perkembangan ekonomi masyarakat.

- b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang terbesar luas dan di dukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek good corporate governance.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan

C. Struktur Organisasi

D. Pembagian Tugas

PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) merupakan organisasi berbadan hukum yang berbentuk perusahaan perseroan yang mana memiliki struktur organisasi dan pembagian tugas serta tanggung jawab masing-masing bagian. Secara garis besar PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Pallangga Kabupaten Gowa memiliki dua bagian yaitu bagian Pemasaran Dan Bagian Oprasional yang mana setiap bagian emiliki beberapa sub bagian yang merupakan staf-staf yang membantu segala tugas dan tanggun jawab yang ada.

a. Pimpinan Kantor Cabang

Tugas dan Tanggung Jawab :

- 1) Menciptakan dan menjamin kelancaran oprasional di kantor cabang induk serta melakukan pembinaan secara aktif dalam meningkatkan kemampuan pegawai dalam peningkatan kemampua pegawai dalam meningkatkan kualitas setiap fungsi marketing, operasional dan support.
- 2) Menjamin bahwa seluruh transaksi yang di setuju atau di sahkan telah sesuai dengan kewenangannya.
- 3) Menjamin ketetapan dan kebenaran pembukuan dan laporan.
- 4) Mengembangkan bisnis pengkreditan dikanca guna memperoleh keuntungan atau penghasilan yang optimal dengan resiko yang dapat di terima dan tetap mempertahankan kualitas fortfolio yang sehat.

- 5) Membentuk tim penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah dan bertindak sebagai ketua tim di Kanca induk dengan tugas sebagai berikut.
 - a) Mengadakan identifikasi masalah dan membuat usul penyelesaian atas kredit bermasalah di kanca induk.
 - b) Menberikan rekomendasi dan masukan kepada pejabat yang berwenang terhadap rencana-rencana penyehatan dan penyelamatan kredit bermasalah.
 - c) Mengawasi ketertiban administrasi dan kelengkapan berkas atau dokumen seluruh kredit bermasalah termasuk penyelesaian dengan pihak ketiga.
 - d) Menindak lanjuti temuan-temuan audit baik pihak dari intern maupun pihak ekstern BRI.
 - e) Melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Bagian Pemasaran

1) Manajer Pemasaran

Tugas dan tanggung Jawab :

- a. Membantu pimpinan Cabang (Pinca) dalam mempersiapkan RKA dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
- b. Mendukung Pinea dalam membina dan menkoordinasikan unit-unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah di tetapkan terutama yang terkait dengan bidang pemasaran.

- c. Memfungsikan bawahannya dalam pelaksanaan tugas pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
- d. Mengidentifikasi potensi ekonomi di wilayah kerjanya sehingga dapat mendukung penyusunan PS. KND dan Rencana Pemasaran Tahunan (RPT).
- e. Menyusun RPT yang menjadi tanggung jawab agar sesuai dengan RKA,PS danKND.
- f. Menerapkan proses kredit sesuai dengan Kebijakan Umum Perkreditan (KUP) dan pedoman Pelaksanaan Kredit (PPK) Ritel yang telah ditetapkan terhadap account yang termasuk portofolionya untuk mencapai target dan mewujudkan portofolio kredit yang berkembang sehat dan menguntungkan.
- g. Berpern secara aktif dalam strategi pengembangan bisnis dan pelayanan serta menjalin hubungan secara profesional dengan debitur dan pihak ketiga yang terkait dengan BRI, dalam rangka memperluas pangsa pasar.
- h. Melakukan kegiatan pemasaran kredit,dana dan jasa (termasuk devisa dan surat kredit berjangka dalam negeri / SKBDN) dalam rangka memaksimalkan pendapatan.

1. Account Officer (AO) Konsumer dan Komersil

Tugas dan Tanggung jawab :

- a. Melakukan kegiatan pemasaran kredit, dana dan jasa (termasuk devisa dan surat kredit berjangka dalam negeri / SKBDN) dalam jangka memaksimalkan pendapatan.
- b. Melaporkan masalah-masalah perkreditan dalam rangka mendapatkan jalan keluar permasalahan yang ada.
- c. Melakukan pembinaan, pengawasan dan monitoring kredit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit direalisasi sampai dengan kredit di lunasi dalam rangka mendapatkan portofolio yang berkembang sehat dan menguntungkan.
- d. Melengkapi dokumen kredit yang tertunda sesuai putusan penundaan dokumen (PPND) dalam rangka menertibkan dokumentasi kredit.
- e. Memberikan rekomendasi atas usulan putusan kredit untuk mengklarifikasikan pinjaman-pinjaman sesuai dengan pinjaman tersebut.
- f. Melakukan kunjungan nasabah yang mengajukan pinjaman serta membuat laporan kunjungan nasabah yang telah mendapatkan tanggapan dari pejabat yang berenang.
- g. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan dalam rangka menunjang bisnis kanca.

c. Bagian Operasional

1. Manajer Operasional

Tugas dan Tanggung Jawab :

- a) Membantu Pimpinan Cabang (Pinca) dalam mempersiapkan RKA dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
- b) Mendukung Pinca dalam membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja di bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan terutama yang terkait dengan bidang operasional dan pelayanan.
- c) Memfungsikan bawahannya dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabah.
- d) Memastikan bahwa pengelolaan Kan Kanca, dan surat-surat berharga telah benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menjaga aset Bank.
- e) Memastikan bahwa setiap transaksi pembukuan tunai, Wiring dan pemindahbukuan sesuai wewenang yang telah ditetapkan dengan tepat dan benar untuk menghindari penyalagunaan wewenang.
- f) Memastikan bahwa seluruh kegiatan rumah tangga telah berjalan efektif dan efisien untuk memperlancar operasional kanca dan mengurangi kerugian yang mungkin timbul.

- g) Memastikan bahwa pelaksanaan fungsi Back Office di unit kerja di bawah Kanca telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menjaga kepentingan bank.
- h) Memastikan bahwa semua pelaksanaan administrasi di Kanca telah berjalan sesuai dengan ketentuan dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
- i) Memastikan semua laporan untuk kepentingan intern dan ekstern telah di buat dan dikirim tepat waktu dalam rangka menunjang pengambilan keputusan manajemen.
- j) Memastikan keamanan back up data telah dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelayanan nasabah dan menjaga kepentingan Bank.

2) Supervisor ADK

Tugas dan Tanggung Jawab :

- a. Mengelola proses dan prosedur administrasi kredit.
- b. Membantu portofolio kredit sesuai dengan informasi yang di butuhkan manajemen.
- c. Membantu dan mengevaluasi pelaksanaan PTK (Putusan Kredit) terutama mengenai pemenuhan persyaratan kredit dan dokumentasi kredit dalam rangka menghindari resiko yang timbul.
- d. Memastikan pengelolaan berkas 1 kredit telah dilaksanakan sesuai ketentuan dan standar yang berlaku.

- e. Memastikan bahwa perjanjian kredit telah di buat sesuai dengan PKT.
- f. Memastikan bahwa asuransi kredit, asuransi kerugian dan asuransi jiwa yang berkaitan dengan kredit telah dikelola diadministrasikan sesuai dengan ketentuan.
- g. Memastikan Offering Letter telah dibuat sesuai dengan PKT dalam menjamin kepastian hukum bagi bank dan debitu
- h. Memastikan bahwa intruksi Pencairan Kredit (IPK) telah di buat sesuai ketentuan yang berlaku.
- i. Memastikan bahwa aspek yuridis yang berkaitan dengan kredit yang telah diselesaikan dan memberikan perlindungan bagi pihak bank.
- j. Mengadministrasikan Penggunaan Delegasi Wewenang Kredit (PDWK) Pejabat Kredit Lini dikantor Cabang dan unit Kerja dibawah kantor cabang guna menghindari penyalahgunaan wewenang.
- k. Membina dan menilai kerja semua personil yang menjadi bawahannya serta berperan aktif dalam peningkatan keterampilan, kemampuan dan perilaku bawahan.
- l. Menerbitkan intruksi pencairan kredit (IPK) setelah semua persyaratan kredit terpenuhi.

2. Staf ADK

Tugas dan Tanggun Jawab :

- a. Menerima, meneliti dan mencatat setiap permohonan kredit sesuai dengan ketentuan.
- b. Menyiapkan dan mengisi formulir pengawasan ADK atas setiap permohonan kredit dalam rangka monitoring penyelesaian pemberian kredit oleh pejabat kredit ini.
- c. Memelihara dan mengerjakan Berkas pinjaman dengan rapid an sesuai dengan ketentuan.
- d. Memelihara dan mengerjakan dokumentasi asuransi kredit, asuransi kerugian, asuransi jiwa yang berkaitan dengan kredit sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Mengidentifikasi dokumen kredit yang harus segera di penuhi oleh nasabah.
- f. Menyiapkan perjanjian kredit dan dokumen-dokumen pendukung yang di perlukan untuk pembuatan perjajian kredit notariil.
- g. Menyiapkan intruksi pencairan kredit untuk melaksanakan putusan kredit.
- h. Membantu nasabah dalam menyiapkan tanda setoran biaya dalam rangka realisasi kredit.
- i. Memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen kredit yang akan di cairkan.

- j. Melakukan tugas-tugas kedinasan lainnya yang di berikan atasan untuk menunjang bisnis kantor cabang BRI.

3. Supervisor Pelayanan Kas

Tugas dan tanggung Jawab :

- a. Memastikan bahwa setiap transaksi pembukuan tunai, kliring dan pemindah bukuan sesuai wewenangnya telah disahkan dengan tepat dan benar untuk menghindari penyalahgunaan wewenang.
- b. Memastikan bahwa semua pelaksanaan administrasi pada seluruh transaksi diteller telah berjalan sesuai dengan ketentuan dalam rangka mengamankan kepentingan bank.
- c. Menindaklanjuti semua temuan audit yang berkaitan dengan transaksi kas untuk mengurangi resiko kerugian bagi bank.

d. Account Officer Umum

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas *account* yang menjadi tanggung jawabnya serta memantau hasil yang dapat dicapainya dan menetapkan prioritas pembinaan atas *account* yang dikelolanya.
- b. Mengelola *account* yang sesuai dengan batas-batas yang ditetapkan untuk mencapai pendapatan optimal bagi kanca.

- c. Menyampaikan masalah-masalah yang timbul kepada atasannya dalam pelayanan debitur untuk diselesaikan dengan unit terkait.
 - d. Melakukan penelitian keabsahan dokumen kredit sebelum diputuskan.
 - e. Melakukan pembinaan dan penagihan serta pengawasan kredit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit dicairkan sampai kredit dilunasi.
 - f. Melaporkan situasi dan kondisi debitur yang masih lancar maupun memburuk serta memberikan usul, saran dan pemecahan serta penanggulangannya kepada atasan.
 - g. Membuat usulan kepada pinca untuk mengklarifikasi pinjaman-pinjaman buruk.
 - h. Sebagai anggota tim penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah dan melaksanakan fungsi tersebut sebaik-baiknya.
- e. Administrasi dana dan jasa**
- Tugas dan Tanggung jawab :
- a. Melakukan pengawasan atas semua kegiatan pelayanan dana, jasa dan pinjaman yang dilakukan oleh petugas administrasi dan jasa.

- b. Memastikan input data pemberian cek / BG kepada nasabah telah sesuai dengan ketentuan
- c. Mengaktifkan pembkuan rekening simpanan
- d. Mennyakinkan keberadaan bukti pembukuan dengan dokumen sumber dan melakukan pengecekan atas semua transaksi pemindah bukuan pada bidang dana dan jasa bank.
- e. Melakukan pengesahan atas transaksi pemindah bukuan pada bidang dana jasa menjadi wewenangnya
- f. Memastikan hitungan penalty bunga deposito dilakukan benar.
- g. Melakukan verisifikasi atas data transfer yang telah dientry kedalam PC transfer sesuai wewenangnya.
- h. Melakukan kebenaran pengisian register dan pembuatan laporan yang dibuat oleh petugas admonistrasi dan jasa
- i. Menindaklanjuti laporan kehilangan cek/BG/buku tabungan dan kartu ATM
- j. Melayani kegiatan *back office* bagi kanca sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- k. Melayani seluruh kebutuhan BRI unit sebagai “ *internal Costumer* “ dengan cara yang sebaik-baiknya

f. Unit Pelayanan Nasabah

Tugas dan Tanggung Jawab :

- a. Memberikan informasi saldo, transfer maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan
- b. Memberikan informasi kepada calon nasabah mengenai produk dana dan jasa BRI
- c. Melayani permintaan salinan rekening koran bagi nasabah yang memerlukan (diluar pengiriman secara rutin setiap awal bulan)
- d. Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa
- e. Menerima dan menginfertarisir keluhan-keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang
- f. Melakukan informasi saldo simpanan maupun bagi nasabah yang memerlukan

g. Sekretariat

Tugas dan Tanggung Jawab :

- a. Mengagenda surat-surat kelura dan surat-surat masuk dengan tertib dengan ketentuan yang berlaku
- b. Mengatur lalu lintas pembicaraan melalui telepon
- c. Mengatur agenda kerja pinca induk
- d. Mendistribusikan semua surat-surat yang masuk kepada pejabat-pejabat yang berwenang dikanca induk
- e. Melayani tamu-tamu yang akan bertemu dengan pinca induk

- f. Melayani semua berita penting lainnya melalui televisi atau *facsimile* atas perintah pinca induk
- g. Menyiapkan konsep atau mengetik surat-surat sesuai perintah pinca induk
- h. Menindaklanjuti semua temuan audit baik dari intern maupun ekstern BRI khususnya yang berkaitan dengan tugasnya

1. Identitas Responden

a. Jenis kelamin

Tabel 2

Kualifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamni pada Nasabah PT.
Bank Rakyat Indonesia (persero) Cabang Enrekang

| Jenis kelamin | Jumlah Responden | Presentase |
|---------------|------------------|------------|
| Laki-laki | 18 | 60 |
| Perempuan | 12 | 40 |
| Jumlah | 30 | 100% |

Dari table tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil 30 kuesioner yang diedrkan pada responden nasabah Bank Cabang Pallangga kabupaten Gowa berdasarkan jenis kelamin,yaitu dari jenis kelamin laki-laki jumlah responden 18 orang atau 60% dan jenis kelamin perempuan jumlah responden 12 orang atau 40%.

b. Usia

Tabel 3
 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia Nasabah PT. Bank Rakyat
 Indonesia (Persero) Cabang pallangga Kab.Gowa

| Jenjang umur | Frekuensi | Persen (%) |
|--------------|-----------|------------|
| >15 | 0 orang | 0% |
| 16-19 | 5 orang | 16,7 % |
| 20-29 | 9 orang | 30% |
| 30-40 | 5 orang | 16,7 % |
| 41-50 | 7 orang | 23,3 % |
| >50 | 4 orang | 13,3 % |
| Jumlah | 30 | 100% |

Sumber Hasil pengelola data,2017

Berdasarkan table di atas maka dapat di lihat bahwa dari 30 responden yang di teliti pada umur > 15 terdapat) responden,yang memiliki jenjang umur antara 16-19 terdapat 5 responden,pada jenjang umur antara 20-29 terdapat 9 orang responden, pada jenjang umur 30-40 terdapat 5 orang responden,pada jenjang umur terdapat 7 orang responden,pada jenjang umur >50 terdapat 4 responden.

c. Pendidikan terakhir

Tabel 4

Klasifikasi Responden Berdasarkan pendidikan Terakhir Nasabah pada
PT>Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pallangga Kab.Gowa

| Pendidikan Terakhir | Frekuensi | Persen(%) |
|-----------------------|-----------|------------|
| SD | 6 orang | 20% |
| SMP | 2 orang | 6,7 % |
| SMA | 14 orang | 46,7 % |
| DIPLOMA (D1,D2,D3) | 3 orang | 10% |
| SARJANA (S1,S2,S3) | 5 orang | 16,7 % |
| Jumlah | 30 orang | 100% |

Sumber : Hasil Pengolahan data,2017

Berdasarkan table 4 diatas,maka dapat di lihat bahwa dari 30 responden yan diteliti terdapat 6 orang responden yang berpendidikan terakhirSD,2 responden pendidikan terakhir SMP,14 responden yang berpendidikan terakhir SMA,dan 3 responen berpendidikan diploma (D3),serta 5 responden yang berpendidikan terakhir sarjana (S1).

d. Pekerjaan

Tabel 5

Klasifikasi Responden Berdasarkan pekerjaan Nasabah pada PT.
Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pallangga Kab.Gowa

| Pekerjaan | Frekuensi | Persen(%) |
|--------------------------|-----------|------------|
| Pegawai Negri Sipil /PNS | 3 orang | 10 |
| Pegawai Swasta | 11 orang | 36,7 |
| Wiraswsta | 4 orang | 13,3 |
| Ibu Rumah Tangga | 9 orang | 30 |
| Pelajar / Mahasiswa | 3 orang | 10 |
| Jumlah | 30 orang | 100% |

Sumber : hasil pengelolaan data, 2017

Berdasarkan table 5 diatas, maka dapat dilihat bahwa jumlah responden pada PNS berjumlah 3 orang, responden pada pegawai swasta berjumlah 11 orang, sedangkan pada wiraswasta berjumlah 4 orang responden , dan pada ibu rumah tangga berjumlah 9 orang responden,serta pada mahasiswa berjumlah 3 orang responden.

e. Lama Menjadi Nasabah Bank BRI

Tabel 6

Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Pada PT.
Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Pallangga Kab.Gowa

| Tahun | Frekuensi | Persen(%) |
|-----------|-----------|------------|
| < 1 Tahun | 2 orang | 6,7 |
| 1-2 Tahun | 7 orang | 23,3 |
| > 3 Tahun | 21 orang | 70 |
| jumlah | 30 orang | 100% |

Sumber : hasil pengelolaan data, 2017

Berdasarkan table 6 diatas,dapat di lihat responden yang kurang dari 1 tahun menggunakan jasa Bank BRI Cabang Enrekang berjumlah 2 orang responden, dan yang telah menggunakan 1-2 tahun berjumlah 7 orang responden, serta yang telah menggunakan lebih dari 3 tahun berjumlah 21 orang

1. Analisis Statistik Deskriptif

Selanjutnya akan dilakukan proses tabulasi data dari hasil jawaban jawaban kuesioner yang berkenaan dengan variable penelitian dalam bentuk table distribusi frekuensi.

Untuk melakukan penilaian terhadap masing-masing variable

dilakukan pengolongan berdasarkan pembobotan dengan skala likert. Pengolongan dilakukan dengan mempertimbangkan total bobot sebagai berikut (Riduawan, 2006:69-70) :

Dengan cara perhitungan sebagai berikut (sugiyono,2006:27) :

Bobot x Penilaian = Total Komulatif Nilai Akhir

Dengan asumsi :

a. Bila semua responden menjawab dengan skala terendah (=1), maka total nilai adalah $30 \times 1 = 30$

b. Bila semua responden menjawab dengan skala tertinggi (=5), maka total nilai adalah $30 \times 5 = 150$

$$\text{Range} = 150 - 30 = 120$$

$$\text{Jumlah kelas} = 5$$

Dengan perhitungan interval sebagai berikut :

$$\underline{\text{Range}} = \underline{150 - 30} = 24$$

$$\text{Kelas} = 5$$

Dari total komulatif akhir yang diperoleh, maka penilaian responden dikelompokkan sebagai berikut :

| Kelompok | Penilaian Kualitas |
|-----------|---------------------------------------|
| 30 – 54 | Sangat tidak baik / sangat tidak puas |
| 55 – 79 | Tidak baik / tidak puas |
| 80 – 104 | Cukup baik / cukup puas |
| 105 – 129 | Baik / puas |
| 130 - 154 | Sangat baik / sangat puas |

1. Dimensi *Tangibles* / Bukti Fisik

Tabel 7
Fasilitas fisik yang dimiliki (ruang tunggu) /
(Tingkat kebaikan / harapan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|-------------------|-----------|-------|------------|------------|
| Sangat Baik | 14 | 5 | 70 | 46,7 |
| Baik | 11 | 4 | 44 | 36,7 |
| Cukup Baik | 5 | 3 | 15 | 16,7 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 129 | 100 |

Tabel 8
Fasilitas fisik yang dimiliki (ruang tunggu) /
(Tingkat kinerja / kenyataan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|-------------------|-----------|-------|------------|------------|
| Sangat Puas | 5 | 5 | 25 | 16,7 |
| Puas | 12 | 4 | 48 | 40,0 |
| Cukup Puas | 13 | 3 | 39 | 43,3 |
| Tidak Puas | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Puas | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 112 | 100 |

Sumber : Data Olahan hasil jawaban kuesioner, 2017

Tingkat harapan memperoleh skor 129 yang berarti sesuai standar penilaian di atas, tingkat kinerja “tinggi”. Sedangkan tingkat harapan memperoleh skor 112 yang berarti tingkat kinerja “cukup puas”. Dengan demikian, dikarenakan skor tingkat kinerja lebih kecil dari skor tingkat kebaikan, hal itu berarti kepuasan nasabah kurang terpenuhi.

Tabel 9
Kerapihan penampilan fisik karyawan
(Tingkat kebaikan / harapan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Baik | 11 | 5 | 55 | 36,7 |
| Baik | 9 | 4 | 36 | 30,0 |
| Cukup Baik | 10 | 3 | 30 | 33,3 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 121 | 100 |

Tabel 10
Kerapihan penampilan fisik karyawan
(Tingkat kinerja / kenyataan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Puas | 3 | 5 | 15 | 10,0 |
| Puas | 13 | 4 | 52 | 43,3 |
| Cukup Puas | 14 | 3 | 42 | 46,7 |
| Tidak Puas | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Puas | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 109 | 100 |

Sumber : Data Olahan hasil jawaban kuesioner, 2017

Tingkat harapan memperoleh skor 121 yang berarti sesuai standar penilaian di atas, tingkat kinerja “tinggi”. Sedangkan tingkat harapan memperoleh skor 109 yang berarti tingkat kinerja “cukup puas”. Dengan demikian, dikarenakan skor tingkat kinerja lebih kecil dari skor tingkat kebaikan, hal itu berarti kepuasan nasabah kurang terpenuhi.

2. Dimensi Reability / Keandalan

Tabel 11

Nasabah menerima pelayanan ramah dari bank /
(Tingkat kebaikan / harapan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Baik | 9 | 5 | 45 | 30,0 |
| Baik | 17 | 4 | 68 | 56,7 |
| Cukup Baik | 4 | 3 | 12 | 13,3 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 125 | 100 |

Tabel 12

Nasabah menerima pelayanan ramah dari bank /
(Tingkat kinerja / kenyataan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Puas | 0 | 5 | 0 | 0 |
| Puas | 18 | 4 | 72 | 60,0 |
| Cukup Puas | 12 | 3 | 36 | 40,0 |
| Tidak Puas | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Puas | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 108 | 100 |

Sumber : Data Olahan hasil jawaban kuesioner, 2017

Tingkat harapan memperoleh skor 125 yang berarti sesuai standar penilaian di atas, tingkat kinerja “tinggi”. Sedangkan tingkat harapan memperoleh skor 108 yang berarti tingkat kinerja “cukup puas”. dengan demikian, di karenakan Skor tingkat kinerja lebih kecil dari skor tingkat kebaikan, hal itu berarti kepuasan nasabah kurang terpenuhi.

Tabel 13
Kemampuan bank dalam memecahkan masalah
Nasabah (Tingkat kebaikan / harapan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Baik | 4 | 5 | 20 | 13,3 |
| Baik | 20 | 4 | 80 | 66,7 |
| Cukup Baik | 4 | 3 | 12 | 13,3 |
| Kurang Baik | 2 | 2 | 4 | 6,7 |
| Sangat tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 116 | 100 |

Tabel 14
Kemampuan bank dalam memecahkan masalah nasabah
(Tingkat kinerja / kenyataan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Puas | 7 | 5 | 35 | 23,3 |
| Puas | 19 | 4 | 76 | 63,3 |
| Cukup Puas | 4 | 3 | 12 | 13,3 |
| Tidak Puas | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Puas | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 123 | 100 |

Sumber : Data Olahan hasil jawaban kuesioner, 2017

Tingkat harapan memperoleh skor 116 yang berarti sesuai standar penilaian di atas, tingkat kinerja “ tinggi”. Sedangkan tingkat harapan memperoleh skor 123 yang berarti tingkat kinerja “cukup puas”.dengan demikian, di karenakan Skor tingkat kinerja lebih kecil dari skor tingkat kebaikan, hal itu berarti kepuasan nasabah kurang terpenuhi.

3. Dimensi Resvonsiveness Daya Tanggap

Tabel 15

Keahlian seluruh karyawan dalam memberikan informasi dengan jelas terinci tentang pelayanan yang akan diberikan
(Tingkat kebaikan / harapan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Baik | 3 | 5 | 15 | 10,0 |
| Baik | 13 | 4 | 52 | 43,3 |
| Cukup Baik | 14 | 3 | 42 | 46,7 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 109 | 100 |

Tabel 16

Keahlian seluruh karyawan dalam memberikan informasi dengan jelas terinci tentang pelayanan yang akan diberikan
(Tingkat kinerja / kenyataan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Puas | 7 | 5 | 35 | 23,3 |
| Puas | 12 | 4 | 48 | 40,0 |
| Cukup Puas | 11 | 3 | 33 | 36,7 |
| Tidak Puas | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Puas | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 116 | 100 |

Sumber : Data Olahan hasil jawaban kuesioner, 2017

Tingkat harapan memperoleh skor 109 yang berarti sesuai standar penilaian di atas, tingkat kinerja “ tinggi”. Sedangkan tingkat harapan memperoleh skor 116 yang berarti tingkat kinerja “cukup puas”.dengan demikian, di karenakan Skor tingkat kinerja lebih besar dari skor tingkat kebaikan, hal itu berarti kepuasan nasabah telah terpenuhi

Tabel 17

Kecepatan dan ketepatan seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan (Tingkat kebaikan / harapan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Baik | 7 | 5 | 35 | 23,3 |
| Baik | 19 | 4 | 76 | 63,3 |
| Cukup Baik | 4 | 3 | 12 | 13,3 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 123 | 100 |

Tabel 18

Kecepatan dan ketepatan seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan (Tingkat kinerja / kenyataan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Puas | 3 | 5 | 15 | 10,0 |
| Puas | 13 | 4 | 52 | 43,3 |
| Cukup Puas | 14 | 3 | 42 | 46,7 |
| Tidak Puas | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Puas | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 109 | 100 |

Sumber : Data Olahan hasil jawaban kuesioner, 2017

Tingkat harapan memperoleh skor 123 yang berarti sesuai standar penilaian di atas, tingkat kinerja “tinggi”. Sedangkan tingkat harapan memperoleh skor 109 yang berarti kepuasan “cukup puas”. dengan demikian, di karenakan Skor tingkat kinerja lebih besar dari skor tingkat kebaikan, hal itu berarti kepuasan nasabah kurang terpenuhi.

4. Dimensi Assurance / Jaminan

Tabel 19
Keramahan dan kesopanan seluruh karyawan
(Tingkat kebaikan / harapan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Baik | 7 | 5 | 35 | 23,3 |
| Baik | 13 | 4 | 52 | 43,3 |
| Cukup Baik | 10 | 3 | 30 | 33,3 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 117 | 100 |

Tabel 20
Keramahan dan kesopanan seluruh karyawan
(Tingkat kinerja / kenyataan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Puas | 1 | 5 | 5 | 3,3 |
| Puas | 15 | 4 | 60 | 50,0 |
| Cukup Puas | 14 | 3 | 42 | 46,7 |
| Tidak Puas | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Puas | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 107 | 100 |

Sumber : Data Olahan hasil jawaban kuesioner, 2017

Tingkat harapan memperoleh skor 117 yang berarti sesuai standar penilaian di atas, tingkat kinerja “ baik”. Sedangkan tingkat harapan memperoleh skor 107 yang berarti kepuasan “puas”.dengan demikian, di karenakan Skor tingkat kinerja lebih kecil dari skor tingkat kebaikan, hal itu berarti kepuasan nasabah kurang terpenuhi.

Tabel 21

Nasabah merasa aman dengan transaksi yang mereka lakukan
(Tingkat kebaikan / harapan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Baik | 6 | 5 | 30 | 20,0 |
| Baik | 15 | 4 | 60 | 50,0 |
| Cukup Baik | 9 | 3 | 27 | 30,0 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 117 | 100 |

Tabel 22

Nasabah merasa aman dengan transaksi yang mereka (Tingkat kinerja / kenyataan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Puas | 0 | 5 | 0 | 0 |
| Puas | 16 | 4 | 64 | 53,3 |
| Cukup Puas | 14 | 3 | 42 | 46,7 |
| Tidak Puas | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Puas | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 106 | 100 |

Sumber : Data Olahan hasil jawaban kuesioner, 2017

Tingkat harapan memperoleh skor 117 yang berarti sesuai standar penilaian di atas, tingkat kinerja “ baik”. Sedangkan tingkat harapan memperoleh skor 106 yang berarti kepuasan “puas”.dengan demikian, di karenakan Skor tingkat kinerja lebih besar dari skor tingkat kebaikan, hal itu berarti kepuasan nasabah kurang terpenuhi.

5. Dimensi Empathy / Empati

Tabel 23

Pemahaman seluruh karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah
(Tingkat kebaikan / harapan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Baik | 4 | 5 | 20 | 13,3 |
| Baik | 19 | 4 | 76 | 63,3 |
| Cukup Baik | 7 | 3 | 21 | 23,3 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 117 | 100 |

Tabel 24

Pemahaman seluruh karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah
(Tingkat kinerja / kenyataan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Puas | 7 | 5 | 35 | 23,3 |
| Puas | 6 | 4 | 24 | 20,0 |
| Cukup Puas | 16 | 3 | 48 | 53,3 |
| Tidak Puas | 1 | 2 | 2 | 3,3 |
| Sangat tidak Puas | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 109 | 100 |

Sumber : Data Olahan hasil jawaban kuesioner, 2017

Tingkat harapan memperoleh skor 117 yang berarti sesuai standar penilaian di atas, tingkat kinerja “ baik”. Sedangkan tingkat harapan memperoleh skor 109 yang berarti kepuasan “kurang puas”.dengan demikian, di karenakan Skor tingkat kinerja lebih besar dari skor tingkat kebaikan, hal itu berarti kepuasan nasabah kurang terpenuhi.

Tabel 25

Bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial (Tingkat kebaikan / harapan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Baik | 9 | 5 | 45 | 30,0 |
| Baik | 13 | 4 | 52 | 43,3 |
| Cukup Baik | 8 | 3 | 24 | 26,7 |
| Kurang Baik | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Baik | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 121 | 100 |

Tabel 26

Bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial (Tingkat kinerja / kenyataan)

| jawaban Responden | Frekuensi | Bobot | Skor | % |
|--------------------------|------------------|--------------|-------------|------------|
| Sangat Puas | 5 | 5 | 25 | 16,7 |
| Puas | 14 | 4 | 56 | 46,7 |
| Cukup Puas | 12 | 3 | 33 | 36,7 |
| Tidak Puas | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Sangat tidak Puas | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total | 30 | | 114 | 100 |

Sumber : Data Olahan hasil jawaban kuesioner, 2017

Tingkat harapan memperoleh skor 121 yang berarti sesuai standar penilaian di atas, tingkat kinerja “ baik”. Sedangkan tingkat harapan memperoleh skor 114 yang berarti kepuasan “puas”.dengan demikian, di karenakan Skor tingkat kinerja lebih besar dari skor tingkat kebaikan, hal itu berarti kepuasan nasabah kurang terpenuhi.

Dari seluruh tabulasi data pertanyaan kuesioner diatas untuk masing-masing dimensi, ternyata memiliki perbedaan dalam hal skor tingkat kinerja (kenyataan) terhadap tingkat kebaikan (harapan). Hal ini semua dimensi memiliki nilai kepuasan yang berbeda-beda.

B. Uji Regresi Berganda

Setelah dilakukan tabulasi data, selanjutnya dibawah ini akan ditampilkan hasil perhitungan regresi. Perhitungan regresi digunakan untuk mengetahui pola pengaruh antara variable kualitas layanan (X) dengan kepuasan nasabah (Y). berikut ini adalah output SPSS dari perhitungan regresi.

Regression

Variables Entered/Removed

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-----------------------------|-------------------|--------|
| 1 | Variabel Kualitas Pelayanan | . | Enter |

a. Dependent Variable : Variabel Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error Of The Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .627 ^a | 0.393 | 0.372 | 1.79495 |

a. Predictors : (Constant), Variabel Kualitas Pelayanan

- a. Pada awal perhitungan regresi, output SPSS yang pertama tampil adalah sebuah table “ Variables Entered/Removed”. Table ini berfungsi untuk menjelaskan variable mana saja yang layak masuk untuk dimasukkan kedalam perhitungan regresi. Dari hasil diatas, ternyata semua variable layak masuk.

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 19.517 | 4.140 | | 4.714 | .000 |
| Variabel Kualitas Pelayanan | .441 | .104 | .627 | 4.261 | .000 |

a. Dependent Variable : Variabel Kepuasan Nasabah

- b. Menggambarkan persamaan regresi, pada kolom *Unstandardized Coefficients* di dapat persamaan regresi :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 19.517 + 0.441 X$$

Dimana :

$$Y = \text{Kepuasan Nasabah}$$

X = Kualitas Pelayanan

- c. Konstanta (a) sebesar 19.517 menyatakan bahwa jika tidak ada variable bebas (kualitas layanan) maka Kepuasan Nasabah akan tetap (konstan) sebesar 19.517 (satuan kepuasan nasabah).
- d. Koefisien regresi X sebesar 0.441, menyatakan bahwa jika setiap penambahan 1 kualitas pelayanan maka akan memberikan pengaruh pada Kepuasan Nasabah sebesar 44.1%.

C. Uji Hipotesis Penelitian

a. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variable bebas terhadap variable terikat secara terpisah.

Diketahui :

H_0 : “ Kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan nasabah.

H_a : “ Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kriteria pengujian :

H_0 diterima jika t hitung $<$ t tabel

H_0 ditolak jika t hitung $>$ t table

Atau dala SPSS:

H_0 diterima jika nilai sig (Probabilitas) $>$ 0.05

H_0 ditolak nilai sig (Probabilitas) $<$ 0.05

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 19.517 | 4.140 | | 4.714 | .000 |
| Variabel Kualitas Pelayanan | .441 | .104 | .627 | 4.261 | .000 |

a. Dependent Variable : Variabel Kepuasan Nasabah

Dari perhitungan uji t diatas diketahuui :

t hitung = 4.261. nilai sig. = 0.000

Ternyata nilai sig (probalitas) dibawah 0.05. maka H_0 ditolak. Menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hal itu didukung pula oleh hasil uji F (Anova) dibawah ini, sebagai bagian dari output SPSS untuk perhitungan regresi.

ANNOVA^a

| Model | Sum Of Square | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|---------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 58.488 | 1 | 58.488 | 18.154 | .000 ^b |
| Residual | 90.212 | 28 | 3.222 | | |
| Total | 148.700 | 29 | | | |

a. Dependent Variabel : Variabel_Kepuasan_Nasabah

b. Predictors : (Constant), Variabel_Kalitas_Layanan

Kriteria pengujian :

H_0 diterima jika Sig (Probalitas) > 0.05

H_0 ditolak jika p (Probalitas) > 0.05

Dari hasil perhitungan melalui SPSS diatas, ternyata diperoleh nilai F hitung sebesar 18.154 dan nilai probalitas yang diperoleh sebesar 0.000. dikarenakan probalitas lebih kecil dari pada 0.05 maka H_0 ditolak. Artinya benar-benar terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah .

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil ang diperoleh $Y = 19.517 + 0.441 X$ yang berarti Konstanta (a) sebesar 19.517 menyatakan bahwa jika tidak ada variable bebas (Kualitas Pelayanan) maka Kepuasan Nasabah akan tetap (konstan) sebesar 19.517 (satuan

kepuasan nasabah). Koefisien regresi X sebesar 0.441, menyatakan bahwa jika setiap penambahan 1 Kualitas pelayanan maka akan memberikan pengaruh pada Kepuasan Nasabah sebesar 44,1 %.

Berdasarkan hasil analisis uji t terlihat bahwa nilai t_{hitung} sebesar = 4.261 dan ternate nilai $sig . = 0.000$ berada dibawah 0.05 maka H_0 ditolak. Hal ini didukung pula oleh hasil uji F (Anova), ternyata diperoleh nilai F hitung sebesar 18.154 dan nilai probabilitas yang diperoleh sebesar 0.000. dikarenakan probabilitas lebih kecil dari pada 0.05 maka H_0 ditolak. Artinya benar-benar terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah..

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kuesioner

Sesuai dengan penetapan sampel, maka penulis menyebarkan kuesioner kepada 30 responden, yaitu nasabah bank BRI Cabang Pallangga Kabupaten Gowa. Dari 30 kuesioner tersebut semuanya dapat dikumpulkan dari terisi dengan baik serta dapat diolah.

Tabel 1

Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data

| Uraian | Jumlah |
|--|--------|
| Jumlah responden terpilih | 30 |
| Jumlah angket yang disebar | 30 |
| Jumlah angket yang dikembalikan (terkumpul) | 30 |
| Pengisian tidak lengkap | 30 |
| Jumlah angket yang didapat diolah | 30 |
| Persentase | 100% |

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hampir keseluruhan dari dimensi dan indikator Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah memiliki skor yang selalu lebih besar tingkat kinerja (kenyataan) dengan tingkat kepentingan (harapan). Hal itu mencerminkan kepuasan nasabah saat ini terhadap kualitas pelayanan adalah cukup tinggi. Karena kepuasan adalah perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang diperoleh.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan formulasi pengaruh : $Y = 19.517 + 0.441 X$
3. Hipotesis penelitian yang dibuktikan adalah ditolak H_0 dan diterimanya H_a . artinya benar-benar terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Hal itu dibuktikan dengan perolehan nilai Uji t sebesar 4.261 (Nilai Sig.= 0.000), didukung dengan hasil Uji F = 18.154 (Nilai Sig = 0.000).

B. SARAN

Berikut ini akan disajikan saran dari hasil penelitian yang ditemukan, ang mungkin dapat bermanfaat bagi penyedia layanan Bank BRI sebagai objek penelitian :

1. Dikarenakan telah terbukti bahwa kualitas pelayan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, maka hendaknya Bank BRI jika bermaksud meningkatkan kepuasan nasabah, maka harus memperhatikan factor kualitas pelayanan yang dominan yang mempengaruhinya.
2. Dukungan teknologi dan SDM yang handal perlu juga diperhatikan untuk mendukung pencapaian tujuan utama Bank BRI.
3. Perlu dilakukan evaluasi yang berkala sehingga dapat diketahui kendala-kendala yang dihadapi dalam masalah pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, Alma (2013). *Metode Dan Teknik Penyusunan Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Fandi Tjiptono, (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Gitosudarmo, Indriyo (2000), *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : BPEF.
- Imam Wahjono, Sentot (2010), *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kasmir, (2004), *Pemasaran Bank*. Jakarta : Pustaka Media.
- Kotler, Philip (2007), *Manajemen Pemasaran (Edisi Keduabelas)*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta PT. Indeks.
- Kotler, Philip (2005), *Manajemen Pemasaran (Edisi Kesebelas)*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyodi, Rambat (2006), *Manajemen Pemasaran Jasa*, jakarta: Salemba Empat
- Riduawan dan Akdom, *Rumusan Dan Data Dalam Analisis Statistik, Cetakan Kedua*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiono, (2014), *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : Alfabet .
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. (2003), “ *An Empirical Examination Of Relationship in an Extended Service Quality Model.*” Marketing Science Institute Research Program Series. Report No. 90-122
- Supranto, j (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta Jakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. (2005), *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offest.

Jenis Bank Berdasarkan Fungsi (10 juni 2017), [Http://klikbelajr.com/pelajaran-sekolah/bank](http://klikbelajr.com/pelajaran-sekolah/bank)

[Http://zulfik09.blogspot.com/2010/06uang-bank-dan-penciptaan-bank-peran-dan.html](http://zulfik09.blogspot.com/2010/06uang-bank-dan-penciptaan-bank-peran-dan.html). (10 juni 2017)

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN
UNTUK NASABAH BRI CABANG PALLANGGA KAB.GOWA

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG PALLANGGA KAB. GOWA Di Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, Maka saya :

Nama : Fitri Rahmadhani

Nim : 105720447613

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Untuk sedikit meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui penelitian nasabah mengenai sejauhmana kualitas pelayanan yang di berikan PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PALLANGGA KAB.GOWA serta pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini semata-mata bersifat ilmiah,dan hanya di pergunakan untuk keperluan penyusunan skripsi. Disamping itu juga, diharapkan hasil penilitian ini dapat diberikan sumbungan pikiran kepada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG PALLANGGA KAB. GOWA agar di nilai waktu dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan harapan nasabah.

Dalam pengisian kuesioner ini di sarankan untuk membaca petunjuk umum yang terdapat pada awal setiap bagian dengan saksama sebelum menjawab pertanyaan sesuai pendapat Bapak/ibu/saudara/saudari. Peneliti Menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban responden. Atas perhatian dan kesiapannya,saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Fitri Rahmadhani
(Universitas Muhammadiyah Makassar)

Lampiran 2 Pertanyaan Responden

Berilah tanda () pada kolom jawaban sesuai dengan pertanyaan kualitas pelayanan.

Ket. SB = Sangat Baik, B = Baik, CB = Cukup Baik, TB = Tidak Baik, STB = Sangat Tidak Baik

| No | PERTANYAAN | Jawaban | | | | |
|-----------|---|---------|---|----|----|-----|
| | | SB | B | CB | TB | STB |
| A. | Tangibles (Bukti Fisik) | | | | | |
| 1 | Fasilitas fisik yang dimiliki (ruang tunggu) | | | | | |
| 2 | Kerapihan Penampilan fisik karyawan | | | | | |
| B. | Reability (Kehandalan) | | | | | |
| 3 | Nasabah menerima pelayanan yang ramah dari bank (pelayanan yang simpatik / ramah dan tepat waktu) | | | | | |
| 4 | Kemampuan bank dalam memecahkan masalah nasabah | | | | | |
| C. | Resvonsiveness (Daya Tanggap) | | | | | |
| 5 | Keahlian seluruh karyawan dalam memberikan informasi dengan jelas terinci tentang pelayanan yang akan diberikan | | | | | |
| 6 | Kecepatan dan ketepatan seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| D. | Assurance (Jaminan) | | | | | |
| 7 | Keramahan dan kesopanan seluruh karyawan | | | | | |
| 8 | Nasabah merasa aman dengan transaksi yang mereka lakukan | | | | | |
| E. | Emphaty (Empati / Perhatian) | | | | | |
| 9 | Pemahaman seluruh karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah | | | | | |
| 10 | Bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial | | | | | |

Kepuasan Nasabah (Y)

Berilah tanda () pada kolom jawaban sesuai dengan pertanyaan kualitas pelayanan.

Ket. SP = Sangat Puas, P = Puas, CP = Cukup Puas, TP = Tidak Puas, STP = Sangat Tidak Puas

| No | PERTANYAAN | Jawaban | | | | |
|-----------|---|----------------|---|----|----|-----|
| | | SP | P | CP | TP | STP |
| 1 | Fasilitas fisik yang dimiliki (ruang tunggu) | | | | | |
| 2 | Kerapihan Penampilan fisik karyawan | | | | | |
| 3 | Nasabah menerima pelayanan yang ramah dari bank (pelayanan yang simpatik / ramah dan tepat waktu) | | | | | |
| 4 | Kemampuan bank dalam memecahkan masalah nasabah | | | | | |
| 5 | Keahlian seluruh karyawan dalam memberikan informasi dengan jelas terinci tentang pelayanan yang akan diberikan | | | | | |
| 6 | Kecepatan dan ketepatan seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 7 | Keramahan dan kesopanan seluruh karyawan | | | | | |
| 8 | Nasabah merasa aman dengan transaksi yang mereka lakukan | | | | | |
| 9 | Pemahaman seluruh karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah | | | | | |
| 10 | Bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial | | | | | |

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT VAR00022
/METHOD=ENTER VAR00011.

```

Regression

Notes

| | | |
|------------------------|---|---|
| Output Created | | 12-JUN-2017 20:15:20 |
| Comments | | |
| | Data | E:\SKRIPSI fitri\fitri.sav |
| | Active Dataset | DataSet1 |
| | Filter | <none> |
| Input | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data | |
| | File | 30 |
| | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| Missing Value Handling | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |
| | | REGRESSION |
| | | /MISSING LISTWISE |
| | | /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA |
| | | /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) |
| | | /NOORIGIN |
| | | /DEPENDENT VAR00022 |
| | | /METHOD=ENTER VAR00011. |
| | Processor Time | 00:00:00.062 |
| | Elapsed Time | 00:00:00.031 |
| Resources | Memory Required | 1748 bytes |
| | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes |

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^b

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | Kualitas_pelayanan ^a | . | Enter |

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .672 ^a | .393 | .372 | 1.79495 |

- a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 58.488 | 1 | 58.488 | 18.154 | .000 ^a |
| | Residual | 90.212 | 28 | 3.222 | | |
| | Total | 148.700 | 29 | | | |

- a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan
- b. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

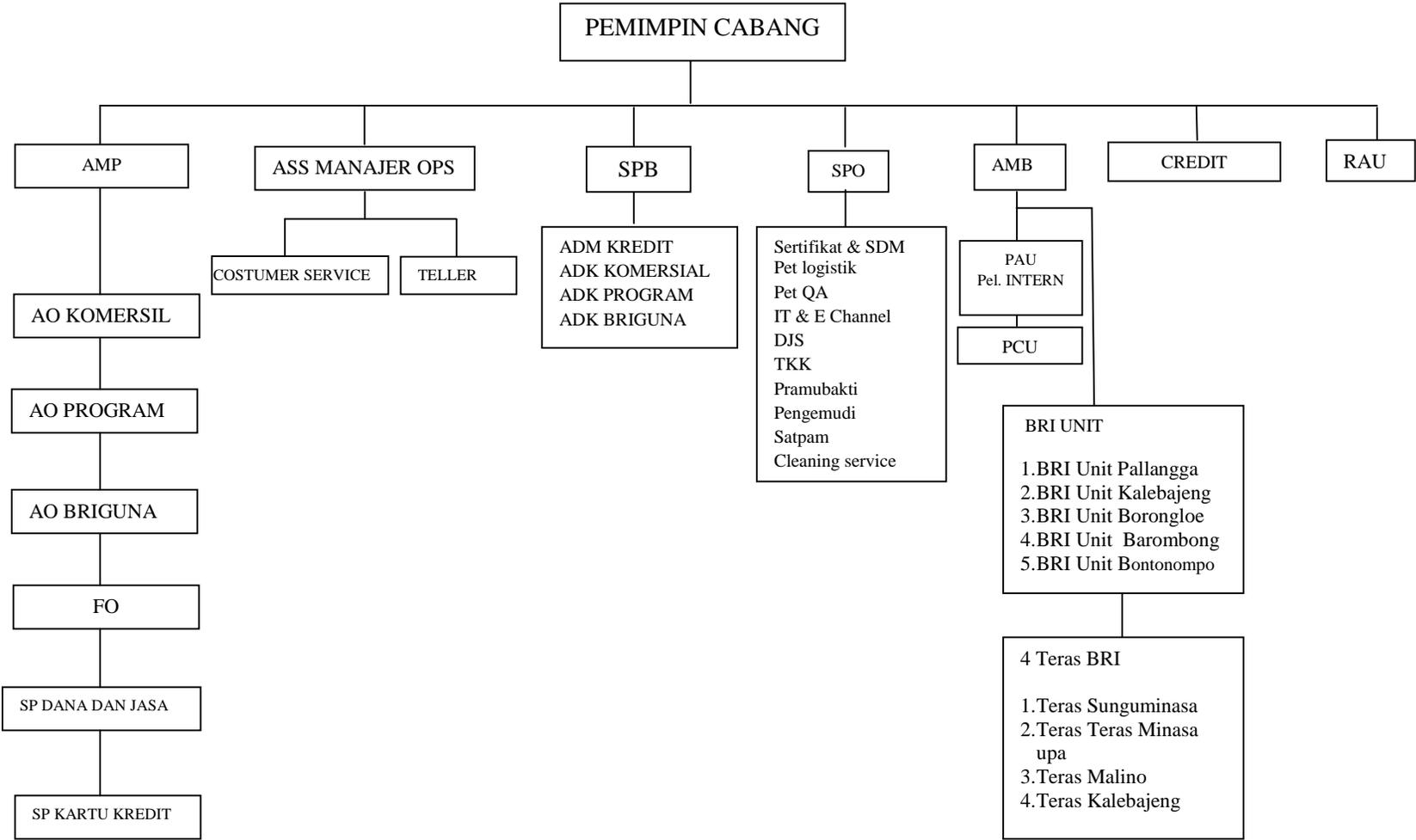
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 19.517 | 4.140 | 4.714 | .000 |
| | Kualitas_pelayanan | .441 | .104 | .627 | .000 |

a. Dependent Variable: kepuasan_nasabah

**L
A
M
P
I
R
A
N**

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CABANG BRI GOWA PALLANGGA



C. Struktur Organisasi