

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
UNIT BENGU CABANG
WATAMPONE**

SKRIPSI

Oleh
EKA WARDIANA
NIM 105720520815



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
UNIT BENGU CABANG
WATAMPONE**



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Oleh
EKA WARDIANA
NIM 105720520815

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya Beban Hidup Itu Tidaklah Seberat Sekantong Kapuk Hanya Saja Terkadang Air Mata Seseorang Itu Sendiri Yang Memberatkannya Maka Dari Itu Harus Tetap Berusaha Dan Bangkit Untuk Mendapatkan Sebuah Keberhasilan.

Tetap semangat karena sebuah keberhasilan tidak akan dapat di raih tanpa ada usaha, doa dan yang lebih penting adalah restu dari kedua orang tua.

Apapun pekerjaanmu tinggi rendahnya harus di syukuri karena kesuksesan tidak ada yang instan, pasti kita memulainya dari bawah, berpikir positif, tetap optimis, yakinkan pada dirimu bahwa kamu pasti bisa.

Karya ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku serta keluarga besarku, sahabat dan teman-teman yang selalu ada memberikan bantuan dan dukungan.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone.

Nama Mahasiswa : Eka Wardiana
No Stambuk/NIM : 105720520815
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Jumat tanggal 30 Agustus 2019..

Makassar, 30 Agustus 2019

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, S.E., M.M
NIDN: 0925086302

Samsul Rizal, S.E., M.M
NIDN: 0907028401

Mengetahui,

Dekan,
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Unismuh Makassar

Ketua,
Prodi Studi Manajemen

Ismail Rasulong, S.E., M.M
NBM: 903078

Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M
NBM: 1085576





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

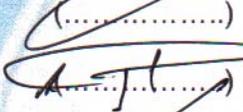
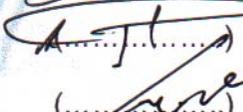
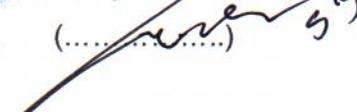
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama Eka Wardiana Nim : 105720520815, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0011/SK-Y/61201/091004/2019 M, Tanggal 29 Dzulhijjah 1440 H/ 30 Agustus 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Dzulhijjah 1440 H
30 Agustus 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, S.E., M.M. (.....) 
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, S.E., M.M. (.....) 
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, S.E., M.M. (.....) 
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, S.E., M.M. (.....) 
2. Ismail Rasulong, S.E., M.M. (.....) 
3. Faidul Adzim, S.E., M.Si (.....) 
4. Muhammad Nur Abdi, S.E. M.M. (.....) 

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eka Wardiana
Stambuk : 105720520815
Program Studi : Manajemen
Dengan Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bego Cabang Watampone".

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar. Dan telah diujikan pada hari Jum'at tanggal 30 Agustus 2019

Makassar, 30 Agustus 2019

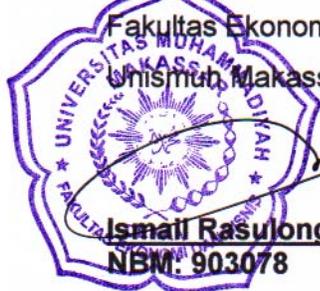
Yang membuat Pernyataan,



Eka Wardiana

Diketahui Oleh :

Dekan,
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Unismuh Makassar



Ismail Rasulong, S.E., M.M
NBM: 903078

Ketua,
Jurusan Manajemen

Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M
NBM: 1085576

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hambah-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone”** dapat diselesaikan. sebagai salah satu Prasyarat penyelesaian studi S1 pada Fakultas Ekonomi dan BIsnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada orang tua penulis bapak LIDE dan ibu HJ. HAWA yang senantiasa memberi harapan, semangat perhatian kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, S.E., M.M, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, S.E., M.M, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, S.E.,M.M selaku ketua jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, S.E., M.M selaku Pembimbing I dan Samsul Rizal, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Pimpinan dan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone telah banyak meluangkan waktunya untuk membantu penulis.
6. Bapak/ibu dan asisten dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2015 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Makassar, Agustus 2019

Penulis



ABSTRAK

Eka Wardiana. 2019. Stambuk 105720520815, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone**, dibimbing oleh H. Abd. Rahman Rahim dan Samsul Rizal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone.

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone, populasi penelitian adalah semua nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone yang ditemui pada saat penelitian, dimana populasinya sebanyak 500 nasabah sedangkan besarnya sampel yang ditetapkan menggunakan teknik *insidental sampling* yaitu sebanyak 84 responden. Pengumpulan data menggunakan teknik statistik deskriptif, analisis regresi linear sederhana, dan uji hipotesis.

Hasil analisis data diperoleh t hitung sebesar 7.669 sedangkan t tabel sebesar 1.98932, sehingga hipotesis uji t variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh $R = 0,646$, dengan $R^2 = 0,418$ atau 41,8%, dari besarnya kepuasan nasabah telah dijelaskan pada data kualitas pelayanan. Sementara sisanya yaitu 0,582 atau 58,2% informasi mengenai besarnya kepuasan nasabah belum dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Eka Wardiana. 2019. Stambuk 105720520815, ***Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone***, guided by H. Abd. Rahman Rahim and Samsul Rizal.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Branch Watampone.

This research was conducted at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Branch Watampone, the research population is all customers of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Branch Watampone Unit which was met at the time of the research, where the population was 500 customers while the sample size was determined using incidental sampling technique, which was 84 respondents. Data collection uses descriptive statistical techniques, simple linear regression analysis, and hypothesis testing.

The results of data analysis obtained t count of 7.669 while t table amounted to 1.98932, so the t test hypothesis variable service quality has a positive effect on customer satisfaction. From the calculation of SPSS obtained R = 0.646, with R² = 0.418 or 41.8%, the amount of customer satisfaction has been explained in the service quality data. While the rest, which is 0.582 or 58.2%, information about the amount of customer satisfaction cannot be explained by these independent variables.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat penelitian.....	5
BAB II TUNJUKAN PUSTAKA	6
A. Pengertian Pelayanan	6
B. Karakteristik Jasa/Pelayanan (<i>service</i>).....	7
C. Kualitas Pelayanan	8
D. Kepuasan pelanggan	13
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan.....	20
F. Bank	22
G. Tinjauan Empiris	25
H. Kerangka Konsep.....	27
I. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29

C. Teknik Pengumpulan Data	29
D. Jenis dan Sumber Data	30
E. Populasi dan Sampel	31
F. Definisi Operasional Variabel	32
G. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
B. Deskripsi Hasil Penelitian	40
C. Pembahasan Hasil Penelitian	50
BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
BIOGRAFI PENULIS	79



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konsep.....	27
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi	38



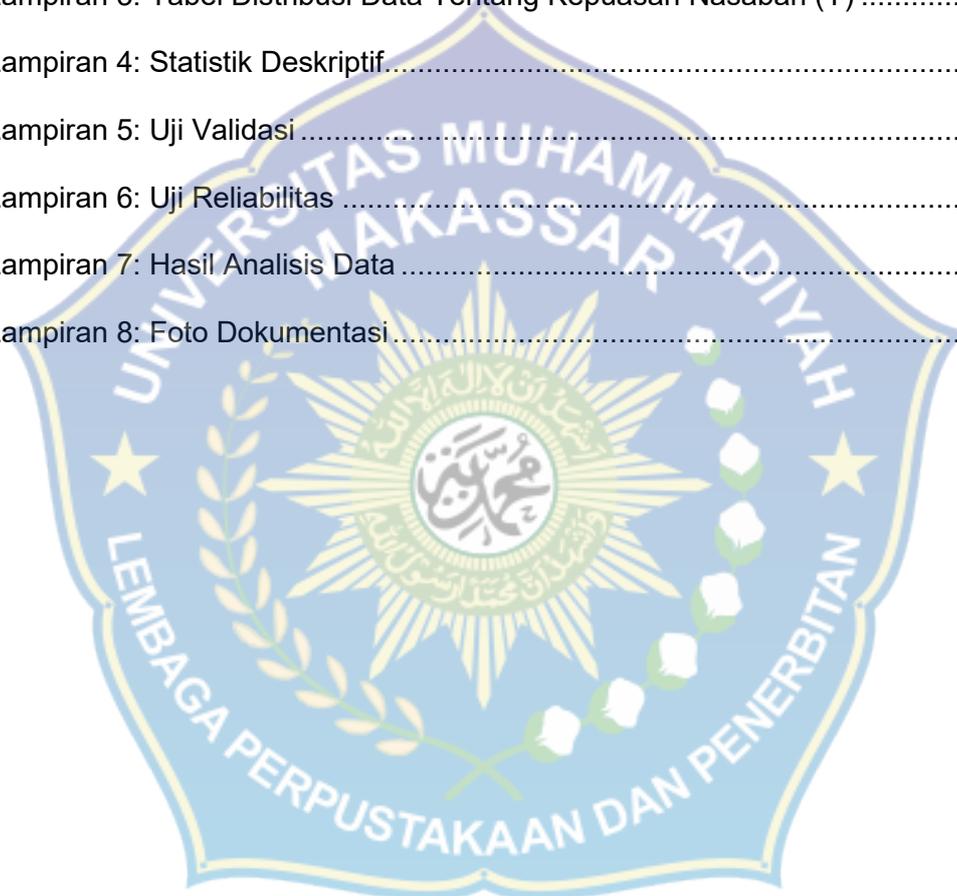
DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Tinjauan Empiris	25
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	42
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.5	Uji Validasi	45
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.7	Model Summary.....	48
Tabel 4.8	Anova	48
Tabel 4.9	Coefficients.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2: Tabel Distribusi Data Tentang Kualitas Pelayanan (X)	63
Lampiran 3: Tabel Distribusi Data Tentang Kepuasan Nasabah (Y)	66
Lampiran 4: Statistik Deskriptif	69
Lampiran 5: Uji Validasi	71
Lampiran 6: Uji Reliabilitas	73
Lampiran 7: Hasil Analisis Data	74
Lampiran 8: Foto Dokumentasi	76



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan mata rantai antara penabung dan pemakai uang. Dengan demikian bank merupakan suatu perusahaan yang pekerjaannya mengelola kebutuhan-kebutuhan kredit sebab dari seluruh uang yang disimpan atau ditabungkan pada bank, oleh bank itu dipinjamkan lagi kepada mereka atau pengusaha yang memerlukan kredit. Bank hidup dari selisih bunga yang dipungut dari para peminjam ke bank tersebut dengan bunga yang diberikan kepada para penyimpan/penabung.

Dunia perbankan Indonesia saat ini diwarnai dengan persaingan yang semakin ketat. Hal ini dikarenakan semakin majunya lembaga-lembaga perbankan dan lembaga perkreditan yang berusaha menarik perhatian nasabah. Dengan semakin banyak lembaga perbankan dan lembaga perkreditan, sudah barang tentu masyarakat mempunyai berbagai alternatif dalam menggunakan jasa perbankan. Dalam upaya menciptakan kepuasan nasabah, pihak bank seharusnya melakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga menghasilkan kepuasan nasabah terhadap bank yang dinaunginya.

Perjuangan untuk menciptakan bisnis yang berulang dengan nasabah yang sudah ada di tangan menempati titik sentral dalam upaya bank untuk tetap unggul dalam persaingan jangka panjang. Memang kini pelayanan yang diterima nasabah sudah dijadikan standar dalam hal menilai kinerja sebuah bank. Dengan adanya likuiditas yang merupakan kesanggupan dan kemampuan dari bank itu untuk sewaktu-waktu menyimpan uang

memerlukan kembali uangnya, dapat terpenuhi oleh bank tersebut. Bank yang selalu likuid akan selalu mendapat kepercayaan penuh dari para nasabahnya, yang berarti para penitip akan berdatangan secara terus menerus untuk menyimpan modalnya pada bank yang bersangkutan.

Kepuasan adalah suatu proses yang dinamis secara berkala oleh suatu perusahaan manufaktur atau jasa. Karena pada dasarnya kepuasan inilah yang menghasilkan *profit* atau *revenue* pada perusahaan. Kepuasan dapat berubah, hal ini dikarenakan tingkat ekspektasi atau harapan semakin tinggi, sehingga menuntut adanya kualitas yang lebih. Meningkatnya tingkat persaingan terutama dalam bidang perbankan, termasuk aktivitas promosi informasi dan janji yang diterima nasabah ini akhirnya menaikkan harapan nasabah.

Oleh karena itu, salah satu upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, tepatnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone adalah dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah. Dimana dalam menunjang pengelolaan aktivitas perbankan maka perlu adanya tingkat pelayanan nasabah, sebab dengan adanya tingkat pelayanan nasabah maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah.

Program pelayanan nasabah (*Customer Service*) di suatu bank bagi para nasabahnya khususnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone menyangkut faktor-faktor yang

mempengaruhi penilaian nasabah atas pelayanan yang diterima seperti : penampilan dan kerapian karyawan (bukti langsung), kemampuan karyawan dalam menanggapi masalah yang dihadapi nasabah (kehandalan), kesungguhan karyawan dalam membantu nasabah (daya tanggap), profesionalisme karyawan dalam bekerja (jaminan), keramahan dan kesopanan karyawan dalam menghadapi nasabah (empati). Pada dasarnya pelayananlah yang menjadi faktor terpenting dalam menentukan kepuasan nasabah. Demikian halnya dengan Sarah Setirah (2012) yang meneliti mengenai Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. Bank Sulselbar di Makassar, dimana dimensi kualitas layanan dengan kepuasan nasabah yaitu : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* yang menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

Kondisi dan tempat pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone sangat strategis, sehingga mudah dijangkau oleh nasabah. Dilihat juga dari segi pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah terbilang cukup baik, namun masih ada masalah yang sering timbul yaitu kurangnya informasi tentang produk bank yang disampaikan ke nasabah sehingga membuat nasabah kurang memahami dan mengetahui apa saja produk yang ada pada perusahaan tersebut, dan masalah lainnya yaitu ada pada masalah jaringan yang sering mengalami gangguan (tidak bersahabat), sehingga menghambat pemberian pelayanan kepada nasabah. Konsep pelayanan yang dilakukan oleh Bank Yaitu dengan cara bermasyarakat dan berbaur langsung dengan nasabah

dan pelayani dengan sepenuh hati, dan siap mendengarkan keluhan nasabah sehingga karyawan dapat mengatasi masalah yang ada.

Dengan pelayanan yang prima, nasabah akan merasa keanggotaanya memang dibutuhkan dan diperhatikan, sedangkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan itu akan menumbuhkan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah memang sangat dibutuhkan oleh bank karena pertumbuhan suatu bank itu sendiri sangat tergantung dari pertumbuhan dana yang berasal dari simpanan nasabah, karena kualitas pelayanan dirasakan memiliki hubungan dan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, maka hal inilah yang diangkat menjadi latar belakang dan alasan pemilihan judul penelitian yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone?.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone”.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan dua manfaat utama sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

- a. Bagi peneliti, sebagai wahana latihan pengembangan kemampuan dalam bidang penelitian dan penerapan teori yang telah peneliti dapatkan diperkuliahkan serta untuk menambah wawasan tentang perbankan dalam hal ini adalah kaitannya dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.
- b. Bagi akademik, diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan kepada almamater untuk dimanfaatkan sebagai sumber bacaan yang berguna.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan perusahaan khususnya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik (2001), Loina beranggapan bahwa: Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Kasmir (2005) mengemukakan bahwa : "Pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah".

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005) mengemukakan bahwa : "Konsep orientasi pelayanan lebih menekankan pada aspek praktik, kebijakan dan prosedur layanan pada sebuah organisasi. Sedangkan Brata mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa : "Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani." (Brata, 2003). Selain itu

Brata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.

B. Karakteristik Jasa/Pelayanan (Service)

Karakteristik pelayanan juga dapat dilihat dari perbedaannya dengan barang-barang, sebagaimana disebutkan oleh Lovelock dan Wirtz (2007) sebagai berikut:

1. Umumnya produk pelayanan tidak dapat disimpan, sehingga pelanggan mungkin mencari pilihan lain atau menunggu.
2. Pelayanan merupakan elemen yang tidak nampak dan biasanya mendominasi penciptaan nilai. Hal ini menyebabkan pelanggan tidak bisa merasakan, tidak bisa tersenyum, atau tidak bisa menyentuh elemen-elemennya dan mungkin tidak dapat melihat atau mendengarnya. Selain itu juga sulit mengevaluasi dan membedakan dengan pesaing.
3. Pelayanan seringkali sulit untuk digambarkan dan dipahami, sehingga pelanggan memperoleh risiko dan ketidakpastian yang lebih besar.
4. Orang mungkin menjadi bagian dari pengalaman pelayanan. Hal ini dikarenakan pelanggan berinteraksi dengan perlengkapan, fasilitas dan sistem yang dimiliki oleh pemberi pelayanan. Selain itu, pelaksanaan tugas yang buruk oleh pelanggan dapat menyebabkan berkurangnya produktivitas, mengganggu pengalaman pelayanan dan membatasi keuntungan.

5. Input dan output operasional cenderung berubah-ubah secara luas, sehingga sulit untuk menjaga konsistensi, keandalan, dan kualitas pelayanan atau mempertahankan biaya rendah melalui produktivitas yang lebih tinggi. Selain itu, juga sulit melindungi pelanggan dari hasil kegagalan pelayanan.
6. Waktu sering dianggap sebagai faktor yang paling penting. Pelanggan melihat waktu sebagai sumber daya yang langka sehingga harus digunakan secara bijak. Pelanggan tidak suka membuang waktu dengan menunggu, dan menginginkan pelayanan tepat waktu serta nyaman.
7. Tempat distribusi melalui saluran non fisik. Pelayanan berdasarkan informasi dapat disampaikan melalui saluran-saluran elektronik, seperti internet atau telekomunikasi suara, namun produk intinya melibatkan aktivitas fisik.

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan,

kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

Tjiptono (2011) Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Dari pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan dimana perusahaan memberi pelayanan kepada pelanggan sehubungan dengan jasa sehingga dapat

menimbulkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik dan memuaskan akan mempertinggi citra serta kepercayaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Bila pelayanan yang mereka terima atau nikmati ternyata jauh di bawah dari apa yang mereka harapkan/inginkan, pelanggan akan kehilangan minat terhadap pemberian jasa/pelayanan tersebut. Sebaliknya, jika jasa/pelayanan yang mereka nikmati memenuhi atau bahkan melebihi tingkat kepentingan, maka mereka cenderung akan memakai produk jasa/pelayanan tersebut. Kualitas jasa menurut Lupiyoadi (2006) adalah sejauh mana produk jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Banyak ahli pemasaran yang telah berhasil mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan dari hasil penelitian yang dilakukannya. Diantara para peneliti tersebut ialah Stamatis (Tjiptono, 2007) dalam Asdi (2012) yang berhasil memodifikasi kedelapan dimensi kualitas dari Garvin menjadi tujuh dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Fungsi (*Function*), yaitu kinerja primer yang dituntut dari suatu pelayanan.
2. Karakteristik/ciri tambahan (*Features*), yaitu kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
3. Kesesuaian (*Conformance*), yaitu kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kepercayaan dengan pelanggan dalam kaitan dengan waktu.

5. Dapat diperbaiki (*Serviceability*), yaitu kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
6. Estetika (*Aesthetics*), Yaitu pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indra.
7. Persepsi (*Perception*), yaitu reputasi dari kualitas pelayanan.

Dalam salah satu studi mengenai *service quality* oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi, (2006) memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah :

1. *Tangible*

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

2. *Reliability*

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3. *Responsiveness*

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4. *Assurance*

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

5. *Empathy*

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

Lima dimensi kualitas pelayanan diatas, banyak digunakan oleh para ahli dalam menjelaskan kualitas pelayanan. Berdasarkan lima dimensi tersebut, para pelanggan mengevaluasi kualitas pelayanan dengan cara membandingkan pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakannya. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan untuk setiap dimensi merupakan ukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan.

3. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Mengukur kualitas pelayanan merupakan suatu tantangan karena kepuasan pelanggan ditentukan oleh banyak faktor yang tak berwujud. Menurut Parasuraman (2006) dalam Asdi (2007) ada tiga hal yang patut diperhatikan dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Kualitas pelayanan lebih sulit untuk dievaluasi oleh pelanggan dari pada kualitas barang.
- b. Mengevaluasi kualitas pelayanan, pelanggan tidak semata-mata melihat dari hasil suatu pelayanan (*outcome*), tetapi juga mempertimbangkan bagaimana proses pemberian pelayanan.
- c. Kriteria kualitas pelayanan yang relevan ialah kriteria yang diterapkan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan hanya dapat diukur dari sudut pandang perusahaan.

D. Kepuasan pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut (Irawan dan Japariato 2013) kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facere*" (artinya melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu Menurut J. Supranto (Irawan dan Japariato 2013), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Harapan pelanggan dapat di bentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik terhadap perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (Irawan dan Japariato 2013), bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil dari sebuah produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan maka konsumen akan sangat senang atau puas. Harapan-harapan konsumen ini dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, omongan-omongan orang lain, dan informasi iklan yang dijanjikan oleh perusahaan yang menghasilkan produk tadi.

Pelanggan (*customer*) adalah kata kunci bagi kesuksesan perusahaan. Peran yang demikian penting telah memaksa setiap

perusahaan berupaya untuk menyusun kiat atau strategi untuk menarik mereka, sehingga mereka menjadi pembeli produknya.

Tidak hanya sampai disitu, dengan segala kiatnya perusahaan terus berupaya agar pelanggan menjadi pembeli berat atau bahkan *loyal customer*. Untuk sampai pada tujuan itu, maka perusahaan menyusun strategi yang sampai saat ini masih dianggap handal yakni menciptakan pelayanan terbaik bagi pelanggan sehingga mereka diperlukan secara khusus. Jika pelanggan telah merasakan hal yang demikian dan memiliki perspektif positif terhadap pelayanan tersebut, maka pelanggan akan selalu mengunjungi *outlet* perusahaan setiap ada kesempatan.

Menurut Gerson (2000), kepuasan pelanggan adalah apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan merasa puas.

Menurut Kotler dan A.B. Susanto (2000), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan.

Berdasarkan definisi diatas diketahui bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi sempurna beli dimana *alternative* yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama,

kurang sensitif terhadap harga dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan.

Setiap orang yang melakukan pembelian tentu mengharapkan produk atau jasa dapat digunakan, dan kepuasan merupakan hasil yang diharapkan. Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi *pasca* konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya dapat memenuhi atau melebihi harapan.

Alternatif tersebut bekerja sesuai dengan yang diharapkan. Ketidakpuasan adalah hasil dari harapan yang diteguhkan secara negatif. Tekanan konsumerisme dan penghinaan *public* yang semakin besar untuk kualitas produk yang jelek telah membawa topik ini ke garis terdepan dalam penelitian konsumen dalam dasawarsa terakhir.

Sedangkan ketidakpuasan pelanggan merupakan penilaian negatif dari kepuasan pelanggan, oleh karena kegagalan perusahaan memberikan harapan pelanggan dengan baik. Sifat atau kriteria pelanggan kepuasan adalah relatif, artinya tingkat kepuasan seseorang dengan orang lain tidak sama terhadap sesuatu. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan kepada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberikan kepuasan tersendiri baginya.

Tentang dampak ketidakpuasan pelanggan dapat dilihat pada pernyataan Tjiptono (2004) yang menyatakan bahwa “perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih

kompleks, umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada banyak orang”.

Ketidakpuasan pelanggan seperti ungkapan diatas sangat membahayakan perusahaan, karena pelanggan yang tidak terlayani dengan baik dan tidak memperoleh kepuasan akan menyebarkan informasi negatif tentang perusahaan kepada pelanggan lain dan calon pelanggan.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004) pada dasarnya indikator kepuasan pelanggan/nasabah terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan, meliputi:

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.

- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesiapan merekomendasikan

Merupakan kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat. Menurut Fandy Tjiptono (2004), manfaat-manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi lebih harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang.
3. Mendorong terciptanya kepuasan pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Tjiptono (2004) mengatakan kepuasan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Dari definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan yang diperoleh pelanggan dapat memberikan umpan balik bagi perusahaan sehingga konsumen akan merasa senang dan akan tetap menggunakan produk atau jasa. Karena itu hanya merekalah yang dapat menentukan kualitas seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan bagaimana kebutuhan mereka.

2. Komponen Dasar Dalam Kepuasan Pelanggan

Giese & Cote (2000) mengatakan bahwa ada banyak definisi kepuasan pelanggan, namun tetap mengacu kepada tiga komponen umum yang dapat mengidentifikasi kepuasan pelanggan, yakni:

1. Respon, tipe dan intensitas kepuasan pelanggan merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari yang sangat puas dan menyukai produk tersebut sampai sikap yang apatis terhadap suatu produk.
2. Fokus pada objek disesuaikan dengan standar yang ada
3. Waktu respon kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir.

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku *Total Quality Management* ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2003):

1. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. *Survey* kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya suatu perusahaan dinilai oleh pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan karena kualitas pelayanan turut mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting, karena pelayanan yang diberikan kepada pelanggan penuh perhatian, bersahabat dan memahami produk yang disampaikan. Bila semakin baik kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi.

Dalam bisnis jasa atau produk, kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan pencapaian tujuan perusahaan. Kepuasan pelanggan hanya dapat diperoleh dengan pelayanan yang baik, oleh karena itu kualitas pelayanan selalu diusahakan oleh perusahaan sedemikian rupa sehingga mampu menampung semua aspirasi maupun keinginan pelanggan hal ini ditunjukkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar tetap setia menggunakan produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

Perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhi

kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terdiri dari:

4. *Tangible*, meliputi:

- a. Kondisi gedung
- b. Kondisi peralatan
- c. Tempat parkir
- d. Kerapihan penampilan *customer service*

5. *Reliability*, meliputi:

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Kecermatan *customer service* dalam melayani pelanggan
- c. Kesungguhan *customer service* terhadap pelanggan yang mendapatkan masalah
- d. Keakuratan pencatatan dokumen

6. *Responsiveness*, meliputi:

- a. Kejelasan informasi
- b. Kesiediaan *customer service* dalam memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan
- c. Kesiediaan *customer service* dalam membantu kesulitan pelanggan
- d. Kelengkapan waktu *customer service* dalam menanggapi permintaan pelanggan

7. *Assurance*, meliputi:

- a. Perasaan aman para pelanggan
- b. Kemampuan *customer service* dalam menangani masalah
- c. Kesabaran *customer service* dalam memberikan pelayanan

8. *Empathy*, meliputi:

- a. Perhatian *customer service* kepada pelanggan
- b. Pemahaman *customer service* akan kebutuhan dan perasaan pelanggan
- c. Kesungguhan *customer service* terhadap kepentingan pelanggan

Jika semua itu dapat dilakukan dengan baik oleh perusahaan, maka pelanggan akan merasa memperoleh keuntungan dengan selalu berhubungan dengan perusahaan langganannya yang sudah dikenal baik dibandingkan dengan harapan-harapan perusahaan baru yang belum dikenal. Jika perusahaan secara konsisten memperhatikan kepentingan konsumen akan tetap berlangganan dengan perusahaan dan *relationship* pun akan tetap terjaga dengan baik.

F. Bank

menurut Kasmir (2005) dalam Andi Asrul husnul (2014), "Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya".

menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 yang dikutip Kasmir (2005) dalam Andi Asrul husnul (2014), adalah : "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak".

Pemasaran jasa yang perbankan yang terpenting mencakup dua tujuan, yaitu menciptakan atau membuat pelanggan merasa puas dan mmenguntungkan perusahaan itu sendiri.

a. Jenis-jenis Bank

Kegiatan utama atau pokok bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tidak berbeda satu sama lain.

Menurut Kasmir (2005) dalam Andi Asrul husnul (2014), jenis perbankan dapat ditinjau dari berbagai segi yaitu:

1. Dilihat dari Segi Fungsinya
 - a. Bank Umum
 - b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)
2. Dilihat dari Segi Kepemilikannya
 - a. Bank Milik Pemerintah
 - b. Bank Milik Swasta Nasional
 - c. Bank Milik Koperasi
 - d. Bank Milik Asing
 - e. Bank Milik Campuran
3. Dilihat Dari Segi Status
 - a. Bank Devisa
 - b. Bank Non Devisa
4. Dilihat dari Segi Cara Menentukan Harga
 - a. Bank yang berdasarkan prinsip konvensional (Barat)
 - b. Bank yang berdasarkan prinsip syariah (Islam)

b. Pelayanan Nasabah

Sebagai lembaga keuangan bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat

menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Dengan kata lain, nasabah adalah konsumen sebagai penyedia dana dan pemakai dana bank. Kehadiran nasabah akan membawa resiko terhadap pelayanan yang bervariasi. Perusahaan harus memperhatikan sebuah kemungkinan yang akan terdiantara nasabah dengan perusahaan.

Daya tarik sebuah bank tidak hanya terletak pada kantornya yang lengkap dengan fasilitas-fasilitas atau alat-alat yang seba canggih tetapi jugapada citra pelayanan karyawan. Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah merupakan syarat mutlak dari tercapainya kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Oleh karena itu, perlu dijaga dan dibina suatu hubungan yang baik agar tidak sampai terjadi hal-hal yang membuat para nasabah kesal dan tersinggung.

Pelayanan pada nasabah biasanya dilakukan oleh seksi pelayanan nasabah (NSB), yaitu sebuah kelompok kerja yang kegiatan utamanya melayani nasabah dan calon nasabah yang datang ke bank.

Pengertian *costumer service* menurut Kasmir (2005) dalam Andi Asrul husnul (2014), yaitu : "Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah".

Dari definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *costumer service* adalah orang yang harus profesional, karena dalam menjalankan tugasnya ia langsung bertatap muka atau berhubunga langsung dengan

para nasabah sehingga ia dituntut harus lebih menguasai bidang pekerjaannya supaya tidak mengecewakan nasabah.

G. Tinjauan Empiris

Tabel 2.1. Tinjauan Empiris

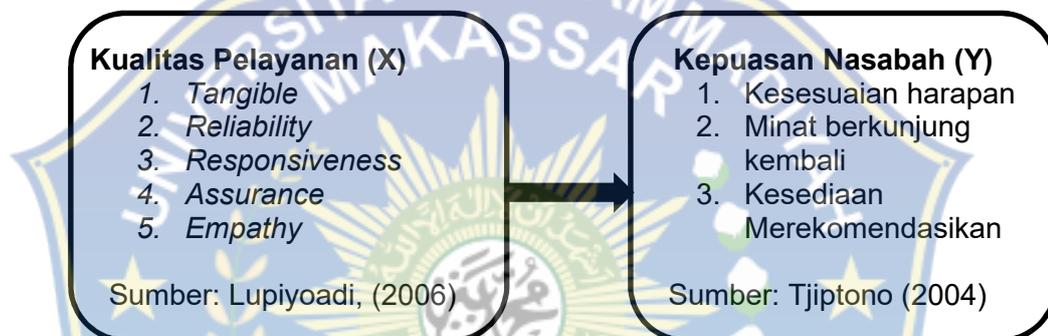
No	Nama Peneliti/ Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nining Catur Pawestri ningtyas, Suharyo no, dan Iman Suyadi (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)	metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif (penjelasan).	Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa secara bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Variabel Empati memiliki pengaruh yang paling besar dalam pembentukan Kualitas dengan nilai beta sebesar 0,336.
2.	Ainul Yaqin & Aniek Maschud ah Ilfitriah (2014)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya	Metode penelitian ini menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan datanya. Penelitian ini dilakukan di Surabaya, sedangkan analisis dilakukan dengan menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan tidak berpengaruh signifikan dan positif. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

			<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) dengan jumlah responden 115	berpengaruh positif yang signifikan.
3.	Asdi (2012)	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Sungguminasa Kabupaten Gowa.	Metode penelitian yang digunakan adalah dokumentasi, wawancara, observasi dan koesioner sebagai metode utama untuk mendapatkan data primer dari para responden.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, empati, kehandalan, koresponsipan dan keyakinan dengan variabel kepuasan pasien adalah signifikan berkorelasi cukup kuat.
4.	Dwi, Aryani dan Febrina Rosinta (2010)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan teknik pengumpulan data dan informasi, dalam penelitian ini menggunakan dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi pembentuk kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah <i>reliability, responsiveness, asurance, empathy, dan tangibility.</i>
5.	Zurni Zahara Samosir, (2005)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU	Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei yang menggunakan koesioner sebagai alat bantu pengumpulan data dengan unit analisisnya adalah mahasiswa	Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dimensi bukti langsung mempunyai nilai t hitung dimensi lainnya dan dimensi bukti langsung juga mempunyai nilai <i>Standardized coefficients</i> lebih besar dari dimensi yang lainnya. Maka dapat dijelaskan bahwa dimensi bukti

			USU.	langsung (<i>tangible</i>) adalah merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan USU.
--	--	--	------	--

H. Kerangka Konsep

Berdasarkan paparan diatas, maka kerangka pikir penelitian ini dapat diilustrasikan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konsep

Pengaruh antara kualitas pelayanan (*independen*) yang mempunyai 5 indikator diatas berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (*dependen*) karena jika perusahaan/instansi memberikan pelayanan yang baik dari segi tampilan bangunan, ketepatan waktu, memberikan respon positif, sopan santun, dan menunjukkan sikap empati kepada nasabah maka akan memberikan kepuasan kepada nasabah, dan jika nasabah merasa puas maka akan menimbulkan respon positif kepada perusahaan dan membuat nasabah ingin terus berkunjung dan menjadi nasabah tetap dari perusahaan tersebut.

I. Hipotesis

Berdasarkan paparan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian yaitu diduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan masalah yang ada.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi atau objek penelitian adalah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone.
2. Waktu yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini adalah kurang lebih 2 (dua) bulan, yaitu mulai bulan Mei-Juni 2019.

C. Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa cara pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Observasi langsung yaitu dengan cara mengamati langsung aktivitas serta mencatat yang dilakukan oleh perusahaan, guna pengambilan data yang sesuai dengan apa yang diperlukan.
2. Kuesioner yang digunakan dalam bentuk tanda silang dimana responden memilih jawaban-jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda silang pada jawaban yang dianggap paling sesuai.

3. Study kepustakaan (*library research*) yaitu mengumpulkan materi-materi yang digunakan sebagai landasan teori yang berkaitan dengan masalah yang ada atau landasan teori yang berkaitan dengan masalah yang ada atau landasan teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti terutama mengenai pengaruh kualitas pelayanan untuk memberikan solusi dari permasalahan yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam melakukan penelitian ini jenis data yang digunakan ialah data kualitatif dan kuantitatif.

- a. Data kualitatif yaitu variasi data yang diberikan oleh sumber yang sifatnya sangat beragam.
- b. Sedangkan data yang bersifat kuantitatif yaitu data terstruktur atau berpola sehingga data yang diperoleh dari responden yang ditanyai atau yang diamati diubah menjadi satuan kuantitatif atau angka.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang akan diteliti, yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone yang masih bersifat data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti.
- b. Data sekunder adalah data yang dicatat, diakses, atau meminta data baku dari pihak yang telah mengumpulkannya di lapangan yang

masih memiliki relevan dengan peneliti, seperti dari buku-buku dan tulisan.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2006), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone sebanyak 500 nasabah.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2006), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berdasarkan konsep yang disebutkan diatas, populasi jumlahnya sebanyak 500 orang maka sampel penelitian dapat ditentukan dengan rumus sloving, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2} = \frac{500}{1 + 500 (0,1)^2} = 83,33$$

Dimana:

n : jumlah sampel

N: jumlah populasi

e : kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Dari hasil tersebut maka jumlah sampel dari populasi 500 adalah 84 responden. Jumlah sampel sebanyak 84 responden ini diperkirakan telah memenuhi konsep keterwakilan semua nasabah PT. Bank Rakyat

Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bango Cabang Watampone teknik penarikan sampel menggunakan teknik *insidental sampling*, artinya siapa saja yang ditemui pada saat penelitian maka akan dijadikan sampel.

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang perlu diamati, dimana konsep ini menentukan adanya hubungan empiris. Definisi operasional dari variabel-variabel penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas layanan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai atribut-atribut dimensi pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bango Cabang Watampone dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

G. Teknik Analisis Data

Data yang berhasil dikumpulkan, kemudian akan diolah dengan metode regresi berganda. Untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bango Cabang Watampone. Sebelum dilakukan pengujian dengan regresi sederhana, terlebih dahulu dilakukan pengujian dengan beberapa teknik untuk menganalisis data sebagai persyaratan dari metode regresi sederhana. Beberapa teknik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2006), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Dalam penelitian ini statistik deskriptif berdasarkan karakteristik responden, meliputi: jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

2. Analisis Regresi linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan skala pengukuran interval dan rasio dalam suatu persamaan linier Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2002).

Rumus persamaan regresi sederhana adalah Singgih Santoso (2000):

$$Y = a + bx + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b = Koefisien Variabel

x = Kualitas Pelayanan

e = Error

3. Uji Hipotesis

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali 2004).

Pengambilan keputusan berdasarkan perbandingan t hitung dengan tabel (Ghozali 2001):

1. Jika statistik dihitung (angka t output) $>$ statistik tabel (tabel t), maka H_0 ditolak H_a diterima.
2. Jika statistik hitung (angka t output) $<$ statistik tabel (tabel t), maka H_0 diterima H_a ditolak.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Nama dan Sejarah Singkat Perusahaan/Lembaga

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia

Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Bank BRI Unit Bengo pertama kali didirikan pada tanggal 02 Maret 1976 dan langsung diberi nama Bank BRI Bengo yang meliputi Mutiara, Tanah Batue. Dimana kedua Bank ini dulunya sebagai pembantu atau ranting dari Bank BRI Unit Bengo, tetapi saat ini Bank Mutiara juga telah berdiri sendiri menjadi Unit Mutiara, begitupun dengan Bank Tanah Batue telah berdiri sendiri dengan nama Bank Unit Tanah Batue.

Bank Rakyat Indonesia Unit Bengo memiliki potensi wilayah yang tidak begitu luas karena sudah berbagi wilayah dengan bank mutiara dan bank tanah batue yang mana wilayahnya yaitu berada pada kec. Bengo, kec. Lappariaja, dan kecamatan Tellu Limpoe. Potensi usaha yang di

miliki oleh masyarakat/nasabah BRI unit bengo yaitu wiraswasta, ibu rumah tangga, pertanian dan peternakan.

2. Visi dan Misi Organisasi

a. Visi BRI

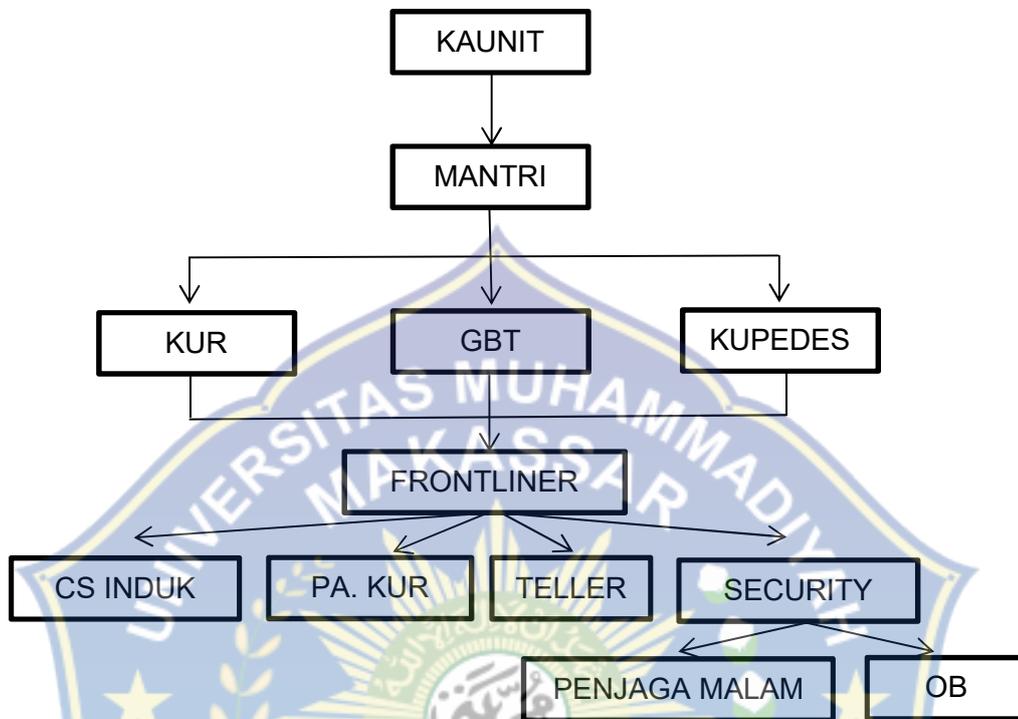
bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

b. Misi BRI

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

3. Struktur Organisasi dan Job Description

a. Struktur Organisasi



Gambar 4.1. Struktur Organisasi

b. Job Description

KAUNIT :

- a) Memutus kredit
- b) melakukan pembinaan kepada nasabah yang ingin melakukan pinjaman dan simpanan,

KUR:

- a) Mencari nasabah untuk pengambilan kredit
- b) Memprakarsai kredit
- c) Melakukan survei usaha kepada calon nasabah
- d) Melakukan pembinaan kepada nasabah
- e) Melakukan penagihan

- f) Jumlah pinjaman yang dapat di keluarkan oleh Mantri KUR sejumlah Rp 25.000.000

GBT:Jumlah pinjaman yang di keluarkan oleh GBT yaitu sesuai dengan gaji nasabah yang diperolehnya

KUPEDES:

- a) Mencari nasabah untuk pengambilan kredit
- b) Memprakarsai kredit
- c) Melakukan survei usaha kepada calon nasabah
- d) Melakukan pembinaan kepada nasabah
- e) Melakukan penagihan
- f) Jumlah pinjaman yang dapat di keluarkan oleh Mantri KUPEDES sejumlah Rp25.000.000 - Rp 200.000.000.

TELLER:

- a) Melayani nasabah yang melakukan penyetoran dan pengambilan uang
- b) Melakukan pengisian ATM

CS INDUK:

- a) Melayani nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening
- b) Mendaftarkan berkas kredit
- c) Membuat laporan harian dan bulanan

PA KUR:

- a) Melayani nasabah yang ingin melakukan pendaftaran dan pencairan berkas KUR
- b) Melakukan klaim kepihak asuransi.

SECURITY:

- a) Menjaga keamanan dan ketertiban kantor
- b) Melakukan pelayanan kepada nasabah yang datang

PENJAGA MALAM: hanya melakukan penjagaan di malam hari

OB:

- a) Melakukan pembersihan di luar kantor maupun di dalam kantor
- b) Membantu pekerjaan karyawan.

B. Deskripsi Hasil Penelitian**1. Deskripsi Karakteristik Responden**

Responden pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone cukup beragam baik dari jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Dalam penelitian ini menggunakan metode regresi sederhana. Untuk pengolahan data menggunakan software SPSS 20. Berikut akan di jelaskan dan dapat dilihat pada penjelasan tiap terlebih dahulu karakteristik responden dalam penelitian ini, yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

a. Berdasarkan jenis kelamin

Tingkat jenis kelamin responden yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.1

Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Statistics

Jenis Kelamin

N	Valid	84
	Missing	0

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	31	36,9	36,9	36,9
Valid Perempuan	53	63,1	63,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olah data SPSS 20

Berdasarkan pada tabel 4.1 di atas, maka diperoleh data dari 84 responden. Bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 53 responden atau sebesar 63,1%. Sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 31 responden atau sebesar 36,9%.

Berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak adalah jenis kelamin perempuan dikarenakan perempuan yang memegang dan menyimpan penghasilan yang di dapat dari pendapatan suami dan menabungnya ke bank yang telah ia percayai.

b. Berdasarkan umur

Tingkat umur responden yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2

Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Statistics

Umur

N	Valid	84
	Missing	0

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 – 20	7	8,3	8,3
	21 – 30	28	33,3	41,7
	31 – 40	21	25,0	66,7
	41 – 50	19	22,6	89,3
	>50	9	10,7	100,0
	Total	84	100,0	100,0

Sumber: Hasil olah data SPSS 20

Berdasarkan pada tabel 4.2, maka dapat dilihat bahwa komposisi tingkat umur responden yang terbanyak adalah berada pada tingkat umur 21 - 30 tahun sebanyak 28 responden dengan persentase sebesar 33,3%. Kemudian dengan tingkat umur yang terbanyak berada pada masa produktif dimana, dimasa ini responden telah bekerja dan mendapatkan uang sendiri dari hasil keringatnya sendiri kemudian dengan penghasilan yang di dapatnya itu di tabungkan ke bank.

c. Berdasarkan pendidikan terakhir

Tingkat pendidikan terakhir responden yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.3

Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Statistics		
Pendidikan Terakhir		
N	Valid	84
	Missing	0

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	SD	19	22,6	22,6	22,6
	SMP	16	19,0	19,0	41,7
Valid	SMA/Sederajat	34	40,5	40,5	82,1
	Sarjana	15	17,9	17,9	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olah data SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.3, maka dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan terakhir responden yang terbanyak adalah tingkat pendidikan SMA/Sederajat yakni sebanyak 34 responden dengan persentase sebesar 40,5%.

Di lihat dari tingkat pendidikan terakhir nasabah yang berada pada tingkat SMA/ sederajat masih minim sekali dan lebih memutuskan untuk menikah di usia dini dan tidak memanfaatkan untuk mencapai pendidikan agar supaya dapat menjamin kesuksesannya.

d. Berdasarkan pekerjaan

Tingkat pendidikan terakhir responden yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.4

Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Statistics

Pekerjaan

N	Valid	84
	Missing	0

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Wiraswasta	15	17,9	17,9	17,9
Ibu Rumah Tangga	32	38,1	38,1	56,0
Pelajar/Mahasiswa	8	9,5	9,5	65,5
Valid Pegawai Negeri Sipil (PNS)	11	13,1	13,1	78,6
Lainnya	18	21,4	21,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olah data SPSS 20

Berdasarkan tabel 4.4, maka dapat dilihat jumlah responden yang terbanyak berdasarkan pekerjaan adalah dari kalangan ibu rumah tangga yakni sebanyak 32 responden dengan persentase sebesar 38,1%.

Kemudian dari tingkat pekerjaan lebih banyak dari kalangan ibu rumah tangga yang menjadi nasabah dikarenakan uang dan pendapatan suami maupun penghasilan yang di dapat sendiri mereka yang memegang dan mengelolah keuangan dalam rumah tangga mereka dan sebagian penghasilan dan pendapatan di tabungkan ke bank yang terdekat dan telah mereka percayai dari tingkat keamanannya.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone

Model analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana dengan bantuan SPSS. Analisis regresi sederhana merupakan hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas (*variable independen*) dan Variabel tidak bebas (*variable dependen*).

a. Uji validasi

Sebagaimana telah disinggung pada bab terdahulu, bahwa uji validitas (uji kesahihan) digunakan untuk mengetahui apakah koesioner yang disusun tersebut itu sudah valid atau sah, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor nilai tiap-tiap item pertanyaan dengan skor total koesioner tersebut. Untuk item-item pertanyaan yang tidak valid harus dibuang atau tidak dipakai sebagai instrumen pertanyaan, hasil uji validasi dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5 Uji Validasi

Variabel	Nilai R hitung	Nilai R tabel	Keterangan
X1.1	0,511	0,220	Valid
X1.2	0,363	0,220	Valid
X1.3	0,521	0,220	Valid
X1.4	0,511	0,220	Valid
X1.5	0,690	0,220	Valid
X1.6	0,550	0,220	Valid
X1.7	0,582	0,220	Valid
X1.8	0,686	0,220	Valid
X1.9	0,697	0,220	Valid
X1.10	0,681	0,220	Valid
Y1.1	0,756	0,220	Valid
Y1.2	0,813	0,220	Valid

Y1.3	0,819	0,220	Valid
Y1.4	0,756	0,220	Valid
Y1.5	0,498	0,220	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 20

Berdasarkan data pada tabel 4.5 diatas tersebut, dengan melihat nilai *Pearson Correlation* antara variabel X dan variabel Y berada pada taraf signifikan korelasi sebesar 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa item-item pertanyaan untuk variabel X dan variabel Y dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat ukur suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk koesioner. Suatu instrumen koesioner dikatakan handal (reliabel) apabila memiliki koefisien kehandalan (*cronbach alpha*) sebesar 0,60 atau lebih. Jika nilai reliabilitas > nilai *cronbach alpha* 0,60 maka pertanyaan koesioner dikatakan reliabel.

Tabel 4.6 Uji Reliability

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X	0,747	Reliabel
Y	0,789	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS 20

Berdasarkan data pada tabel 4.6, hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien reliabilitas variabel X sebesar 0,747 dan variabel Y sebesar 0,789 memiliki angka koefisien atau nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa semua

item-item pertanyaan untuk variabel X dan variabel Y dinyatakan reliabel.

c. Metode Analisis Regresi Liner Sederhana

Selanjutnya akan dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode analisis data regresi liner sederhana dengan bantuan SPSS. Analisis regresi linear sederhana merupakan hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas (*variable independen*) dan variabel tidak bebas (*variable dependen*).

Regresi linear sederhana digunakan untuk mendapatkan hubungan matematis dalam bentuk suatu persamaan antara variabel tidak bebas dengan variabel bebas. Bentuk umum dari persamaan regresi linear untuk populasi adalah:

$$Y = a + bx + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b = Koefisien variabel

x = Kualitas Pelayanan

e = Error/Faktor Kesalahan

Dalam melakukan perhitungan analisis regresi linear semua data diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Adapun hasil analisis data yang diperoleh dari pengolahan data SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,646 ^a	,418	,411	2,033	,418	58,806	1	82	,000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil olah data SPSS 20

Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh $R = 0,646$, dengan $R^2 = 0,418$. Nilai R merupakan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, sedangkan untuk mengetahui seberapa besar kualitas model regresi linear yang terbentuk, maka diperhatikan nilai koefisien determinasi (R square) = 0,418, Nilai tersebut menunjukkan informasi bahwa 41,8%, dari besarnya kepuasan nasabah telah dijelaskan pada data kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya yaitu 58,2% informasi mengenai besarnya kepuasan nasabah belum dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas tersebut.

Tabel 4.8 ANOVA

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	243,081	1	243,081	58,806	,000 ^b
	Residual	338,955	82	4,134		
	Total	582,036	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil olah data SPSS 20

Derajat bebas pembilang = $k - 1$

$$= 2 - 1 = 1$$

Derajat bebas penyebut = $n - k$

$$= 84 - 2 = 82$$

Maka F tabel 0,05 (1 ; 82) = 3,96

Pada tabel 4.8 diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 58,806 dan F tabel 3,96, maka dapat disimpulkan bahwa apabila F hitung > F tabel maka variabel bebas (*independen*) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel terikat (*dependen*).

Tabel 4.9 Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,341	1,975		1,692	,095
	Kualitas Pelayanan	,404	,053	,646	7,669	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: Hasil olah data SPSS 20

Pada tabel 4.9 tersebut, digunakan untuk melihat uji koefisien. Diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dari hasil t hitung $7.669 > t$ tabel sebesar 1.98932, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah. Taraf kesalahan sebesar 5% atau 0,05, maka akan dilakukan dengan uji hipotesis:

Ho = ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone.

Ha = tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone.

Dari nilai persamaan yang dihasilkan oleh regresi diperoleh nilai persamaan sebagai berikut:

- a. Kinerja karyawan = $7,669 + 0,404$
- b. Nilai konstanta sebesar 1,692 dan dinyatakan jika tidak ada variabel bebas maka kepuasan nasabah juga sebesar 1,692.
- c. Nilai koefisien sebesar 0,404 dan menunjukkan bahwa meningkatnya kualitas pelayanan sebesar 1% dan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,404.

Nilai uji t menunjukkan bahwa tingkat signifikan konstanta dan variabel independen, $\text{sig} = 0,000 < 0,05$ ini mempengaruhi secara signifikan dalam regresi linear sederhana.

Dengan demikian pengujian statistik ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone yang di tunjukkan dengan angka yang signifikan $0,00 < 0,05$ ada tabel model *summary* berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka hipotesis yang diajukan sebelumnya dinyatakan dapat diterima.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Banyak aspek yang menjadi pertimbangan seorang nasabah/konsumen untuk memilih salah satu perusahaan pemerintah sebagai sarana penyimpanan uang. Ketika seorang nasabah pergi ke sebuah bank maka nasabah tersebut sudah cenderung dengan pilihannya dan sudah memutuskan untuk menjadi nasabah pada bank tersebut.

Ketika nasabah sudah memutuskan dan mempunyai pilihan bank tentang tempat untuk menyimpan uang, maka akan memperhatikan aspek-aspek apakah yang menjadi pertimbangan utama dalam memilih, selain aspek program dan besarnya bunga bank tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawannya.

Kualitas pelayanan ini bukanlah bersifat permanen, melainkan juga dapat dirubah. Perubahan yang dilakukan itu berupa perubahan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi dan mendapat respon positif dari pelanggan. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan diperlukan beberapa hal dalam menunjang prosesnya. Misalnya melakukan survei dan observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah.

Kualitas pelayanan disini menjadi penting karena akan berdampak langsung kepada citra perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang baik diberikan kepada nasabah atau pelanggan maka akan memberikan dampak positif bagi perusahaan dan membuat pelanggan akan tetap setia kepada perusahaan tersebut, dan jika pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka pelanggan juga akan membantu mengalirkan nasabah-nasabah baru kepada perusahaan dengan bantuan informasi dan pengalaman yang diterimanya dari sebuah perusahaan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, jaminan keamanan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Tjiptono (2011) Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005) mengemukakan bahwa : "Konsep orientasi pelayanan lebih menekankan pada aspek praktik, kebijakan dan prosedur layanan pada sebuah organisasi. Sedangkan Brata mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa : "Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani." (Brata, 2003). Selain itu Brata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi.

Jadi penulis dapat menyimpulkan berdasarkan hasil statistik yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang menimbulkan tekanan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dimana hasil pengujian terhadap hipotesis H_0 menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone. Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,404 dengan nilai t hitung $7.669 > t$ tabel sebesar 1.98932 dan tingkat signifikan sebesar 1%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hal ini membuktikan bahwa tindakan pelayanan yang dilakukan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan strategi yang akan diambil oleh perusahaan diwaktu yang akan datang. Khususnya bagi pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone selaku perusahaan pengelola.
2. Disarankan agar dalam meningkatkan kepuasan nasabah maka pihak manajemen perusahaan sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, selain itu dengan menambah sarana dan prasarana

ruang pelayanan agar pelanggan atau nasabah yang datang dapat merasa nyaman terutama dalam segi fasilitas, misalnya kursi harus di perbanyak sehingga nasabah dapat menunggu dan mengantri dengan perasaan yang nyaman.

3. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah maka disarankan agar dimasa yang akan datang, penerapan kualitas pelayanan semakin di tingkatkan oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone agar semakin meningkatkan kepuasan nasabah serta dapat memacu kenaikan jumlah nasabah yang berarti juga akan meningkatkan output perusahaan, misalnya kecepatan waktu pelayanan lebih di tingkatkan lagi dan mengatasi masalah jaringan yang ada agar tidak menghambat proses kerja karyawan dalam melayani pelanggan atau nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Ainul, Yaqin & Aniek Maschudah Ilfitriah. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya*. Journal of Business and Banking, Volume 4, No. 2. Surabaya. (digilib.mercubuana.ac.id)
- Asdi. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Sungguminasa Kabupaten Gowa*. Jurnal Manajemen Profitability. Makassar. (<http://www.academia.edu>)
- Brata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Editor Rayendra L. Toruan. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Dwi, Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 17, No. 2. (Journal.ui.ac.id)
- Giese & Cote. 2000. *Academy Of Marketing Science Review. Defining Consumer*.
- Hendro, Ir. 2011. *Dasar-Dasar Kewirausahaan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Husnul, Andi Asrul. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Selatan & Sulawesi Barat Cabang Jeneponto*. Skripsi. (<http://respository.unhas.ac.id>)
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. edisi pertama. cetakan pertama. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada,
- Kotler Philip dan A.B. Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelasan Jilid 1, Alih Bahasa Benyamin Molan, Editor Yenna Waldemas. Jakarta Indeks.
- Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Misna, 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Kabupaten Barru*. Skripsi

Nining, Catur Pawestriningtyas, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 32 No. 2.
(<http://media.neliti.com>)

Nur, Fajri. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa*. Skripsi.

Singgih Santoso. 2000. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung

Tjiptono. 2011. *Sistem Manajemen Strategis*. Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Penerbit : Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Andy: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

UU. No. 10 Tahun 1988, Pokok Perbankan.

Zurni, Zahara Samosir. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 1, No. 1.
(repository.usu.ac.id)

<http://contohskripsikoe.blokspot.com/2013/02>



LAMPIRAN 1:

KUESIONER PENELITIAN
Lembaran Kuesioner Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit
Bengo Cabang Watampone

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

Alamat :

PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan mengisi jawaban atau memberikan tanda silang (x) pada tempat yang telah tersedia dibawah ini!

SB : Sangat Baik

B : Baik

CB : Cukup Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

1. Kualitas Pelayanan (X)*Tangibility* (Bukti Langsung)

1. Menurut anda, bagaimana penyediaan kelengkapan fasilitas kerja yang disediakan oleh *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone?

6. Menurut anda, bagaimana bantuan yang diberikan *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone dalam mengisi formulir dan mengumpulkan kelengkapan persyaratan?
- a. Sangat Baik c. Kurang Baik e. Cukup Baik
b. Baik d. Tidak Baik

Assurance (Jaminan)

7. Menurut anda, bagaimana jaminan keamanan yang diberikan *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone?
- a. Sangat Baik c. Kurang Baik e. Cukup Baik
b. Baik d. Tidak Baik
8. Menurut anda, bagaimana kemampuan *customer service* dalam menangani masalah ketepatan waktu pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone?
- a. Sangat Baik c. Kurang Baik e. Cukup Baik
b. Baik d. Tidak Baik

Empathy (Empati)

9. Menurut anda, bagaimana sikap mendengarkan komplain nasabah yang ditunjukkan oleh *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone?
- a. Sangat Baik c. Kurang Baik e. Cukup Baik
b. Baik d. Tidak Baik
10. Menurut anda, bagaimana ucapan terima kasih dan salam di akhir layanan yang diberikan *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Kurang Baik
- d. Tidak Baik
- e. Cukup Baik

2. Kepuasan Nasabah (Y)

Kesesuaian Harapan

11. Apakah Pelayanan *customer service* yang di berikan sesuai dengan yang diharapkan?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Kurang Baik
- d. Tidak Baik
- e. Cukup Baik

12. Apakah anda merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Kurang Baik
- d. Tidak Baik
- e. Cukup Baik

Minat Berkunjung Kembali

13. Bagaimana menurut anada tentang fasilitas pelayanan yang diberikan *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Kurang Baik
- d. Tidak Baik
- e. Cukup Baik

14. Apakah anda merasa puas dan berminat untuk kembali menggunakan jasa pelayanan *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Kurang Baik
- d. Tidak Baik
- e. Cukup Baik

Kesediaan Merekomendasikan

15. Bagaimana kesan anda saat menerima pelayanan yang di berikan *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Kurang Baik
- d. Tidak Baik
- e. Cukup Baik



LAMPIRAN 2: Tabel Distribusi Data Tentang Kualitas Pelayanan (X)

No.	Daftar Responden Nama	Item/Skor Jawaban										Σ
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Arman	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32
2	H. Muh. Arief	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	36
3	St. Masni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	A. Risnawati	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
5	Nursida	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
6	Fitriah	4	4	3	5	4	5	5	3	5	5	43
7	Sukmiati, S.Pd	4	4	5	4	5	4	5	2	4	4	41
8	Ratnawati	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
9	Tias Agustiansyah	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	33
10	Harnida Pide	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	HJ. Nurmi	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	39
12	Hasnani	4	5	3	4	3	4	3	5	4	5	40
13	Hj. Hanatang	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	36
14	Zainal	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	34
15	Fitri	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	36
16	Hj. Murni	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	35
17	Suharman	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	35
18	Sudarwati	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	35
19	Hj. Nurmi	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	39
20	Dra Hj. Nawasih, S.Ag	2	4	4	4	1	4	4	1	4	2	30
21	Hasni	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	32
22	Ahmad Padhillah Pratama	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	Eti Arianti	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	37
24	Samsuriadi	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	36
25	Deslah, S.Pd.I	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	40
26	Heriadi	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	35
27	Hasni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
28	Ernawati	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	31
29	Rizal	2	4	4	4	1	4	4	1	4	2	30
30	Nureni	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	34
31	Hj. Juhasni	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	Hj. Nurhaeda	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	34
33	Rospiana	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	39
34	Semma	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	38
35	A. Ismail	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	36
36	Lide	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	35

37	Suriadi	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	34
38	Asri	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
39	Hj. Kamaria	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
40	Suriana	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
41	Ilham	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	41
42	Nurlina	3	3	5	4	3	4	4	3	3	5	37
43	Rafly Esa Mahendra	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	39
44	H. Syamsul Bahri S, Sos	3	4	5	3	3	5	5	5	3	3	39
45	Husna Hidayah	4	4	4	4	3	3	5	2	3	3	35
46	Nurhaeni	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	35
47	Hj. A. Elly	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43
48	Andi Fauziah Amalia	3	4	4	4	5	5	5	2	3	4	39
49	Lisnawati	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	35
50	Basrianto	2	4	4	4	2	4	4	1	4	2	31
51	Nawir	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	34
52	Muh. Amin Machmud	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	33
53	Harianti	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	44
54	A. Harsady	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	35
55	Salehati	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	45
56	Muh. Alimul Fiqih	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	42
57	Ansar	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	25
58	Suriani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	Cici Gamiarsi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	Sartika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
61	Hj. Rosmini	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
62	Irfadatul Amalia	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	36
63	Halima	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	46
64	Muliadi, S.Pd	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	Suyuti Adi Putra	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	Hj. Darmi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
67	Herawati	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	37
68	Sudirman	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	Rusna	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
70	Anto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
71	Rafidah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
72	A. Selvi	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	45
73	Edysul Isdar	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	39
74	Muh. Ali	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	30
75	Supriadi	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	31
76	Asmawati	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	30
77	Nurhikmah Ahdar	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	44

78	Hj. Lina	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	31
79	Baharuddin	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	35
80	Hayati, S.Pd., MM	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
81	Rosmini	3	4	3	4	3	4	2	2	2	3	30
82	Aminah, S.Pd	2	4	4	4	1	4	4	1	4	2	30
83	Yunus	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
84	Ernawati	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	40
Σ		317	327	323	311	301	326	321	285	299	321	3131



LAMPIRAN 3: Tabel Distribusi Data Tentang Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Daftar Responden	Item/Skor Jawaban					Σ
	Nama	1	2	3	4	5	
1	Arman	3	3	3	3	3	15
2	H. Muh. Arief	4	3	2	3	4	16
3	St. Masni	4	4	4	4	4	20
4	A. Risnawati	4	4	4	4	3	19
5	Nursida	4	4	5	5	4	22
6	Fitriah	5	5	4	4	4	22
7	Sukmiati, S.Pd	4	5	4	5	4	22
8	Ratnawati	4	4	4	4	4	20
9	Tias Agustiansyah	3	4	3	3	4	17
10	Harnida Pide	4	4	4	4	4	20
11	HJ. Nurmi	4	3	4	3	4	18
12	Hasnani	4	3	3	5	5	20
13	Hj. Hanatang	4	4	3	4	4	19
14	Zainal	4	3	4	4	4	19
15	Fitri	3	3	3	4	3	16
16	Hj. Murni	3	3	3	3	4	16
17	Suharman	4	4	3	4	4	19
18	Sudarwati	4	4	3	4	4	19
19	Hj. Nurmi	3	4	4	4	4	19
20	Dra Hj. Nawasiah, S.Ag	2	2	2	3	4	13
21	Hasni	4	3	3	3	4	17
22	Ahmad Padhillah Pratama	4	4	4	4	4	20
23	Eti Arianti	4	2	4	4	3	17
24	Samsuriadi	4	4	4	4	4	20
25	Deslah, S.Pd.I	5	4	5	5	5	24
26	Heriadi	4	4	4	4	4	20
27	Hasni	4	4	4	4	4	20
28	Ernawati	2	2	2	3	3	12
29	Rizal	2	2	2	3	4	13
30	Nureni	4	3	3	4	3	17
31	Hj. Juhasni	4	4	4	4	4	20
32	Hj. Nurhaeda	4	3	3	4	4	18
33	Rospiana	3	4	4	4	4	19
34	Semma	4	4	4	4	4	20
35	A. Ismail	4	4	5	5	3	21
36	Lide	4	3	3	4	4	18
37	Suriadi	3	5	3	5	3	19

38	Asri	4	3	4	4	4	19
39	Hj. Kamaria	4	3	3	3	4	17
40	Suriana	4	3	3	3	3	16
41	Ilham	3	4	3	3	5	18
42	Nurlina	3	4	3	3	5	18
43	Rafly Esa Mahendra	4	3	4	5	4	20
44	H. Syamsul Bahri S, Sos	5	5	3	3	3	19
45	Husna Hidayah	2	3	4	4	4	17
46	Nurhaeni	3	4	4	4	3	18
47	Hj. A. Elly	2	3	2	3	4	14
48	Andi Fauziah Amalia	4	2	3	3	4	16
49	Lisnawati	4	4	3	3	4	18
50	Basrianto	2	2	2	3	4	13
51	Nawir	2	2	3	3	3	13
52	Muh. Amin Machmud	3	3	4	3	3	16
53	Harianti	5	4	5	4	4	22
54	A. Harsady	3	3	3	4	4	17
55	Salehati	3	3	4	3	5	18
56	Muh. Alimul Fiqih	4	2	2	4	4	16
57	Ansar	3	2	2	3	3	13
58	Suriani	4	4	4	4	4	20
59	Cici Gamiarsi	4	4	4	4	4	20
60	Sartika	4	5	4	5	4	22
61	Hj. Rosmini	4	4	4	4	4	20
62	Irfadatul Amalia	4	4	2	3	3	16
63	Halima	5	5	5	5	5	25
64	Muliadi, S.Pd	5	5	4	4	4	22
65	Suyuti Adi Putra	4	4	4	4	4	20
66	Hj. Darmi	4	4	4	4	4	20
67	Herawati	4	4	4	4	4	20
68	Sudirman	4	4	4	4	4	20
69	Rusna	4	4	4	4	4	20
70	Anto	4	4	4	4	4	20
71	Rafidah	4	4	4	4	4	20
72	A. Selvi	4	3	3	4	4	18
73	Edysul Isdar	4	3	3	3	4	17
74	Muh. Ali	4	3	4	4	4	19
75	Supriadi	4	3	3	3	3	16
76	Asmawati	3	3	4	4	3	17
77	Nurhikmah Ahdar	4	4	4	4	4	20
78	Hj. Lina	3	4	3	4	4	18

79	Baharuddin	4	4	4	4	4	20
80	Hayati, S.Pd., MM	4	4	4	4	4	20
81	Rosmini	5	3	2	4	4	18
82	Aminah, S.Pd	2	2	2	3	2	11
83	Yunus	4	4	4	5	4	21
84	Ernawati	4	4	4	5	4	21
Σ		311	297	293	321	323	1545



LAMPIRAN 4: Statistik Deskriptif

Berdasarkan Umur Statistics

Umur

N	Valid	84
	Missing	0

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 - 20	7	8,3	8,3
	21 - 30	28	33,3	41,7
	31 - 40	21	25,0	66,7
	41 - 50	19	22,6	89,3
	>50	9	10,7	100,0
	Total	84	100,0	100,0

Berdasarkan Jenis Kelamin Statistics

Jenis Kelamin

N	Valid	84
	Missing	0

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	31	36,9	36,9
	Perempuan	53	63,1	100,0
	Total	84	100,0	100,0

Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Statistics

Pendidikan Terakhir

N	Valid	84
	Missing	0

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	19	22,6	22,6	22,6
	SMP	16	19,0	19,0	41,7
	SMA/Sederajat	34	40,5	40,5	82,1
	Sarjana	15	17,9	17,9	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

Berdasarkan Pekerjaan

Statistics

Pekerjaan

N	Valid	84
	Missing	0

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wiraswasta	15	17,9	17,9	17,9
	Ibu Rumah Tangga	32	38,1	38,1	56,0
	Pelajar/Mahasiswa	8	9,5	9,5	65,5
	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	11	13,1	13,1	78,6
	Lainnya	18	21,4	21,4	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

X1.10	Pearson Correlation	,531**	,208	,185	,161	,490**	,339**	,141	,506**	,269*	1	,681**
	Sig. (2-tailed)	,000	,057	,092	,144	,000	,002	,200	,000	,013		,000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Total_X1	Pearson Correlation	,511**	,363**	,521**	,511**	,690**	,550**	,582**	,686**	,697**	,681**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Total_Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	,536**	,482**	,434**	,265*	,756**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,015	,000
	N	84	84	84	84	84	84
Y1.2	Pearson Correlation	,536**	1	,575**	,508**	,269*	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,013	,000
	N	84	84	84	84	84	84
Y1.3	Pearson Correlation	,482**	,575**	1	,617**	,257*	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,018	,000
	N	84	84	84	84	84	84
Y1.4	Pearson Correlation	,434**	,508**	,617**	1	,228*	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,037	,000
	N	84	84	84	84	84	84
Y1.5	Pearson Correlation	,265*	,269*	,257*	,228*	1	,498**
	Sig. (2-tailed)	,015	,013	,018	,037		,000
	N	84	84	84	84	84	84
Total_Y1	Pearson Correlation	,756**	,813**	,819**	,756**	,498**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 6: Uji Reliability**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,747	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	70,89	65,037	,448	,733
X1.2	70,77	67,816	,273	,746
X1.3	70,82	64,992	,466	,733
X1.4	70,96	65,143	,463	,733
X1.5	71,08	60,366	,623	,712
X1.6	70,79	65,472	,493	,734
X1.7	70,85	63,891	,532	,727
X1.8	71,27	59,936	,626	,710
X1.9	71,11	61,398	,634	,715
X1.10	70,85	61,675	,627	,717
Kualitas Pelayanan	37,27	17,960	,989	,788

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	33,08	22,559	,684	,750
Y1.2	33,25	21,708	,750	,735
Y1.3	33,30	21,754	,759	,735
Y1.4	32,96	23,312	,696	,757
Y1.5	32,94	25,454	,414	,793
Kepuasan Nasabah	18,39	7,012	1,000	,789

LAMPIRAN 7: Hasil Analisis Data**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah	18,39	2,648	84
Kualitas Pelayanan	37,27	4,238	84

Correlations

		Kepuasan Nasabah	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Nasabah	1,000	,646
	Kualitas Pelayanan	,646	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Nasabah	.	,000
	Kualitas Pelayanan	,000	.
N	Kepuasan Nasabah	84	84
	Kualitas Pelayanan	84	84

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,646 ^a	,418	,411	2,033	,418	58,806	1	82	,000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	243,081	1	243,081	58,806	,000 ^b
	Residual	338,955	82	4,134		
	Total	582,036	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,341	1,975		1,692	,095
	Kualitas Pelayanan	,404	,053	,646	7,669	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



LAMPIRAN 8: Foto Dokumentasi





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 344/C.4-II/V/40/2019

Makassar, 09 Ramadhan 1440 H

Lamp : -

14 Mei

2019 M

Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Bone

di-

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama : **Eka Wardiana**

Stambuk : **105720520815**

Jurusan : **Manajemen**

Judul Penelitian : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Bengo Cabang Watampone**

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Tembusan :

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Ketua Jurusan
3. Mahasiswa ybs
4. Arsip



PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG WATAMPONE

Jl. Jendral Ahmad Yani no. 11, Watampone – Sulawesi Selatan
Telp. (0481) 21003, 21389, 22390 Facs (0481) 23643

Nomor : B. ~~1263~~ -KC-XIII/LYI/05/2019
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian

Watampone, 31 Mei 2019

Kepada Yth.
Universitas Muhammadiyah Makassar
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

di -
Watampone

Surat Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ekonomi dan Bisnis No :
344/C.4.II/V/40/2019 Taggal 14 Mei 2019

Menunjuk Surat tersebut diatas perihal Permohonan Izin Penelitian denga judul
"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Rakyat
Indonesia (Persero) Tbk Unit Bengo Cabang Watampone" pada prinsipnya dapat
kami terima untuk penelitian.

Adapun data mahasiswa dimaksud yaitu :

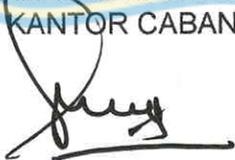
Nama : Eka Wardiana
Stambuk : 1057200520815
Jurusan : Manajemen

Selanjutnya kepada mahasiswa dimaksud diwajibkan menjaga segala
karahasiaan bank berupa data nasabah, data simpanan nasabah dan data-data bank
lainnya. Kelalaian akibat pelanggaran membocorkan rahasia bank akan dikenakan
sanksi sasuai aturan yang berlaku.

Demikian kami sampaikan agar menjadi maklum.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.
KANTOR CABANG WATAMPONE

10.06.19


Rahardian Umar Dani
Pemimpin Cabang


Adiyatman
SPO.

Tindasan :

1. Mahasiswa ybs
2. Arsip

BIOGRAFI PENULIS



Eka Wardiana panggilan Eka lahir di Ulu Galung Desa Pattuku Limpoe Kecamatan Lappariaja Kabupaten Bone, anak ke empat dari empat bersaudara yang mana saudara pertama bernama Nureni, saudara kedua bernama Gurdiawan, dan saudara ketiga bernama Jumadi, yang merupakan buah kasih sayang dari orang tua yang bernama bapak Lide dan ibu Hj. Hawa.

Pada tahun 2003 penulis mulai memasuki pendidikan sekolah dasar, yakni tepatnya di SDN. 158 PATTUKU LIMPOE Kec. Lapparia Kab. Bone dan selesai pada tahun 2009, setelah lulus di SD penulis langsung melanjutkan pendidikannya ke tingkat SMP (Sekolah Menengah Pertama), yakni di SMPN. 4 LAPPARIAJA Kab. Bone dan selesai pada tahun 2012, kemudian penulis terus melanjutkan pendidikan ke tingkat SMA (Sekolah Menengah Atas), yakni tepatnya di SMAN. 1 LAPPARIAJA yang sekarang mengalami perubahan nama menjadi SMAN. 5 BONE dan selesai pada tahun 2015.

Penulis tidak pernah patah semangat setelah lulus dari SMA dan terus melanjutkan pendidikan pada tahun 2015 disalah satu perguruan tinggi di Makassar (UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBIS) dan mengambil jurusan Manajemen), pada program Strata Satu (S1). Dengan menyelesaikan S1 nya penulis melakukan penelitian dan menyusun Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Bengo Cabang Watampone” dan penulis berharap semoga penelitian ini berguna dan bermanfaat bagi yang membacanya.