

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK
UNIT ILIR BARAT**



**Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli
Madya pada Program Studi Manajemen Perusahaan
Universitas Bina Darma**

ANI TUTI ELISAH

201240007

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK
UNIT ILIR BARAT**

ANI TUTI ELISAH

201240007

**Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Ahli Madya
pada Program Studi Manajemen Perusahaan**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK
UNIT ILIR BARAT**

ANI TUTI ELISAH

201240007

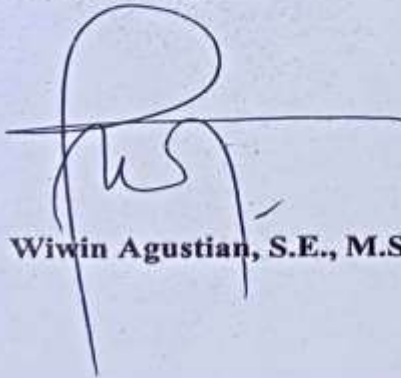
**Telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Ahli Madya
pada Program Studi Manajemen Perusahaan**

Palembang, 25 Juli 2023

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Pembimbing,



Wiwin Agustian, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Vokasi



Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M

HALAMAN PERSETUJUAN

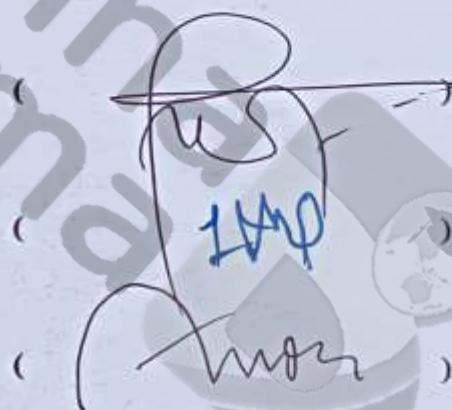
Tugas Akhir yang berjudul "TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK UNIT ILIR BARAT" Oleh "ANI TUTI ELISAH 201240007" Telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Selasa, Tanggal 25 Juli 2023.

Komisi Penguji :

1. Wiwin Agustian, S.E., M.Si. (

2. Poppy Indriani, S.E., Ak., M.Si (

3. Andrian Noviardy, S.E., M.Si (



Mengetahui, 25 Juli 2023

Program Studi Manajemen Perusahaan

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Ketua,



Andrian Noviardy, S.E., M.Si.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ani Tuti Elisah

Nim : 201240007

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Ahli Madya/Sarjana/Magister) di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lain.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat Karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Tugas Akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-perundang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 25 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Ani Tuti Elisah

201240007

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Innallaha Ma'ashobirin

“Sesungguhnya Allah bersama orang-orang sabar”

(QS. Al-Baqarah/2:153)

**“kamu mungkin tidak tahu lagi kemana kapal akan berlayar, tapi
percayalah, mungkin ombak akan membawamu dengan selamat ke tepi
pantai meski kamu selalu terguncang”**

(Penulis, 2023)

Saya Persembahkan Untuk :

- 1. Kedua Orang Tuaku Tersayang**
- 2. Ketiga Saudaraku Tercinta**
- 3. Keluarga besarku**
- 4. Dosen Pembimbing Tugas Akhirku**
- 5. Orang Terdekatku dan Teman yang selalu Mendukungku**
- 6. Almamater Universitas Bina Darma**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Data Pribadi

Nama : Ani Tuti Elisah
NIM : 201240007
Tempat Tanggal Lahir : Lubuk Mumpo, 29 Desember 2001
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Desa Lubuk Mumpo, Kecamatan Gunung Megang,
Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatera Selatan.

B. Riwayat Pendidikan Formal

2007 – 2013 SD Negeri 29 Gunung Megang
2013 – 2016 MTS Darussa'adah Muara Enim
2016 – 2019 SMA Negeri 1 Gunung Megang
2020 – 2023 Universitas Bina Darma Palembang
(Fakultas Vokasi Program Studi Manajemen Perusahaan)

C. Pengalaman Kerja

2020 CV Bumi Angkasa
2023 Magang di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Iilir Barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 30 responden yang merupakan nasabah Bank BRI Unit Iilir Barat. Variabel independen penelitian ini adalah *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Empathy* (X_5) sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner menunjukkan bahwa, nasabah Bank BRI Unit Iilir Barat memberikan penilaian yang sudah sangat baik terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mereka. Hal ini terlihat dari tidak adanya tanggapan negatif atau ketidaksetujuan dari responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner tersebut.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

This study aims to determine the extent to which service quality affects customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat. The data collection technique used is using a questionnaire distributed to 30 respondents who are customers of Bank BRI Unit Ilir Barat. The independent variables of this study are Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5) while the dependent variable in this study is customer satisfaction (Y). The results of the study using a questionnaire showed that BRI Unit Ilir Barat Bank customers gave very good assessments of service quality and their satisfaction. This is evident from the absence of negative responses or disagreement from respondents to the statements in the questionnaire.

Keywords : *Service Quality, Consumer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wa Barakatuh

Saya panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia nya sehingga penulis mampu menyelesaikan dengan baik, dari proses awal hingga akhir penelitian sebagai Tugas Akhir yang berjudul “ **Tinjauan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Ilir Barat**” Penyusunan penelitian Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan mahasiswa program studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam hal ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar penelitian tugas akhir dapat menjadi sempurna dan selesai tepat waktu seperti apa yang diharapkan. Selama menyelesaikan laporan ini dengan baik banyak sekali mendapatkan bantuan, bimbingan dan petunjuk, baik secara langsung maupun melalui perantara dari berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. A. Yani Ranius, S.Kom., M.M. Selaku Dekan Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Andrian Noviardy, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang.

4. Wiwin Agustian, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan membimbing dalam penyusunan Tugas akhir ini. Terima Kasih atas kritik, saran, masukan serta perhatian bapak.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta staf di Jurusan Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang yang telah mengajar dan mendidik berbagai macam ilmu pengetahuan kepada peneliti. Terima kasih untuk menuntun peneliti dalam setiap langkah yang saya ambil.
6. Keluarga besar Bank BRI Unit Ilir Barat Palembang yang sudah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Kedua orang tuaku tersayang yang menjadi bagian dalam hidupku, terima kasih atas dukungan dan doanya yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan segala tugas.
8. Ketiga saudaraku yang selalu memberikan dukungan, semangat dan perhatian dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan senyum dan tawa selalu mendukung dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
10. Teman-temanku seperjuangan Jurusan Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang yang selalu membantu satu sama lain, mendoakan dan menyemangati.

Saya selaku penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi

pembaca semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa-mahasiswi jurusan Manajemen Perusahaan Universitas Bina Darma Palembang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wa Barakatuh.

Palembang, 25 Juli 2023

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	5

1.5.1 Objek Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis Penelitian	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5.4 Sumber Data	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	10
2.1 Sejarah Perusahaan	10
2.1.1 Sejarah Singkat Bank BRI.....	10
2.1.2 Visi dan Misi Bank BRI.....	11
2.1.3 Logo Bank BRI.....	12
2.2 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Ilir Barat.....	13
2.3 <i>Job Description</i>	14
2.3.1 Aktivitas Usaha Bank BRI.....	19
2.3.2 Produk dan Jasa Bank BRI	19
2.4 Lokasi Perusahaan	21
BAB III PEMBAHASAN	22
3.1 Landasan Teori.....	22
3.1.1 Pengertian Bank.....	22
3.1.2 Manajemen Pemasaran	24
3.1.3 Pemasaran Jasa	25
3.1.4 Karakteristik Pemasaran Jasa.....	26
3.1.5 Kualitas Pelayanan.....	26
3.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan	27

3.1.7 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	28
3.1.8 Konsep Kualitas Layanan	29
3.1.9 Kepuasan Nasabah	30
3.1.10 Konsep Kepuasan Nasabah	31
3.1.11 Faktor Kepuasan Nasabah	31
3.1.12 Indikator Kepuasan Nasabah	32
3.2 Kerangka Pemikiran.....	33
3.3 Teknik Pengukuran Variabel	34
3.4 Analisis Data Penelitian	35
3.4.1 Hasil Pengumpulan Data	35
3.4.2 Karakteristik Responden.....	36
3.4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	36
3.4.2.2 Berdasarkan Usia.....	37
3.4.2.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
3.4.2.4 Berdasarkan Pekerjaan	39
3.5 Analisis Deskriptif Data.....	40
3.5.1 Variabel Bukti Nyata	40
3.5.2 Variabel Kehandalan.....	42
3.5.3 Variabel Ketanggapan.....	43
3.5.4 Variabel Jaminan	45
3.5.5 Variabel Perhatian.....	46
3.5.6 Variabel Kepuasan Nasabah	48

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
4.1 Kesimpulan	51
4.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo Makna Huruf Bank BRI.....	12
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Ilir Barat.....	13
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	33



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Bobot Nilai Jawaban Responden	34
Tabel 3.2 Hasil Pengumpulan Data.....	35
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
Tabel 3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 3.7 Variabel Bukti Nyata (<i>Tangible</i>).....	41
Tabel 3.8 Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	42
Tabel 3.9 Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	44
Tabel 3.10 Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	45
Tabel 3.11 Variabel Perhatian (<i>Empathy</i>).....	47
Tabel 3.12 Variabel Kepuasan Nasabah	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembaran Konsultasi
- Lampiran 2 SK Pembimbing
- Lampiran 3 Surat Permohonan Pengajuan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir
- Lampiran 4 Permohonan Surat Pengantar KP/PKL/PPL
- Lampiran 5 Surat Persetujuan Magang Bank BRI Cabang
- Lampiran 6 Sertifikat Magang Dari PT. Bank Rakyat Indonesia
- Lampiran 7 Berita Acara Ujian Tugas Akhir Fakultas Vokasi
- Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Ujian Akhir
- Lampiran 9 Sertificate TOEFL ITP
- Lampiran 10 Hasil Turnitin
- Lampiran 11 Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12 Form Kelayakan Jilid Tugas Akhir
- Lampiran 13 Foto Saat Pengisian Kuesioner
- Lampiran 14 Foto Saat Kegiatan Magang
- Lampiran 15 Foto Bersama Pegawai Bank BRI Unit Ilir barat