PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SULUT KANTOR PUSAT MANADO

TUGAS AKHIR

Oleh

INDAH NUR A ARSYAD
11 053 034

POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2015

Indah Nur A Arsyad : 11053034. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat"*. Dengan Ibu Juliet P.T Makinggung, SE.MSi sebagai dosen pembimbing I dan Bapak Jemmry R Winokan, SE.MSi sebagai dosen pembimbing II.

ABSTRAK

Perkembangan di dunia bisnis menyebabkan tingkat persaingan bagi para pelaku bisnis semakin meningkat, terlebih bagi produsen yang menghasilkan produk maupun jasa yang sejenisnya. Perusahaan perlu meningkatkan hal-hal yang bersangkutan dengan factor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan nasabah. Persaingan yang nyata dewasa ini yaitu terletak pada bank-bank yang memiliki fasilitas-fasilitas yang memuaskan. PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado adalah Bank yang memiliki oleh salah satu Bank yang ada di Kota Manado. Adapun Judul Penelitian ini adalah *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado"* Penelitian yang digunakan menggunakan metode penelitian survey yaitu untuk mencari jawaban secara mendasar tentang sebab akibat dengan menganalisis factor-faktor penyebab terjadinya suatu fenomena. Penelitian ini berusaha menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis. Adapun populasi yang diambil adalah seluruh nasabah PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado dengan sampel sebanyak 50 responden dari jumlah populasi. Analisis yang digunakan adalah analisis korelasi dan regresi sederhana. Nilai koefisien korelasi r = 0,570 menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang sangat kuat dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Nilai determinasi r^2 = 0,325 menunjukan bahwa variasi Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado 32,5% dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan secara bersama-sama, sedangkan sisanya 99,6% dipengaruhi oleh factor lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Indah Nur A Arsyad : 11053034. "Influence of Service Quality Customer Satisfaction Pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat". Dengan Ibu Juliet P.T Makinggung, SE.MSi sebagai dosen pembimbing I dan Bapak Jemmry R Winokan, SE.MSi sebagai dosen pembimbing II.

ABSTRACT

Developments in the business world led to the level of competition for businesses is increasing, especially for manufacturers who produce products or services like. Companies need to improve things is concerned with the factors that could affect customer satisfaction. Real competition today is situated on the banks that have satisfactory facilities. PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado. is a Bank with by one of the Bank in the city of Manado. The title of this research is "The Influence of Service Quality Customer Satisfaction at PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado" Research used method of survey research is to find answers fundamentally about causal factors by analyzing the causes of a phenomenon. This study attempted to explain the influence of research variables through hypothesis testing. The population is taken all customers of PT. Bank of North Sulawesi Manado Central Office with a sample of 50 respondents from the total population. The analysis is a simple correlation and regression analysis. The correlation coefficient r = 0.570 showed that service quality has a very strong relationship and significant impact on Customer Satisfaction at PT. Manado North Sulawesi Bank Headquarters. Value of determination r^2 = 0.325 showed that variations in Customer Satisfaction PT. Bank of North Sulawesi Manado Head Office 32.5% influenced by the quality of service together, while the remaining 99.6% is influenced by other factors.

Keywords: Quality of Service and Customer Satisfaction

MOTTO

Harta terbesar manusia adalah kesehatan,

Anugerah terbesar manusia adalah memaafkan,

Kepuasan terbesar manusia adalah membantu sesama,

Kekurangan terbesar manusia adalah tidak bijaksana,

Kegagalan terbesar manusia adalah menyombongkan diri,

Musuh terbesar manusia adalah dirinya sendiri,

Kupersembahkan kepada :

Mama & Papa Tercinta

Kakak-kakak tersayang

dan adik tersayang

LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Berdasarkan pembimbing dan pemeriksaan yang telah dilakukan maka mahasiswa Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis yang disebut dibawah ini:

Nama : Indah Nur A Arsyad

NIM : 11 053 034

Program Study : Manajemen Bisnis

Dinyatakan mampu dan tersedia materi pendukung untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado".

Manado, Agustus 2015

Dosen Pembimbing 1,	Dosen Pembimbing 2,
Juliet P.T Makinggung, SE,MSi	**Jemmry R. Winokan, SE,MSi**
NIP. 19730722 202212 2 001	NIP. 19700109 200212 1 001

Ketua Panitia,

Dr.Ir. Efendy Rasjid, MSi.MM
NIP. 19670516 199403 1 003

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tugas Akhir oleh Indah Nur A Arsyad ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal agustus 2015

Ketua Penguji 1,

Meiske W Manoppo,SE.MSi
NIP. 19631213 199403 2 001

Penguji 2,

Rolyke Tulangow, SE. MSi
NIP. 19660414 199403 1 002

Penguji 3,

Juliet P.T Makinggung,SE.MSi
NIP. 19561107 199003 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

\

Willem G. Pomantow, SE,MSi
NIP. 1965119 199003 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap	:	Indah Nur A Arsyad
NIM	:	11 053 034
Jurusan	:	Administrasi Bisnis
Program Studi	:	Manajemen Bisnis
Program	:	Sarjana Sains Terapan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir Penelitian yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran dari saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tugas Akhir Penelitian ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, Agustus 2015

Yang membuat pernyataan,

Indah Nur A Aryad

NIM. 11 053 034

BIOGRAFI

Nama Lengkap	: Indah Nur A Arsyad
NIM	: 11 053 034
Tempat, Tanggal Lahir	: Manado, 28 November 1994
Agama	: Islam
Alamat Tempat Tinggal	: Tuminting, Maasing Link 1 Lorong Tude
Riwayat Pendidikan	: Tamat SD Negeri 2 Mangoli Utara 2006
	Tamat SMP Mujahidin Mangoli Utara 2009
	Tamat SMA Muhammadiyah Mangoli Utara 2011
Nama Ayah	: Muh Faisal Arsyad
Nama Ibu	: Norma Simbala
Alamat Tempat Tinggal Orang Tua	: Tuminting, Maasing Link I Lorong Tude

KATA PENGANTAR

Atas Rahmat Allah SWT, Tugas Akhir ini dapat diselesaikan sebagai perwujudan impian, semangat, pengorbanan, dan pengabdian saya.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana S1 pada Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Manajement Bisnis di Politeknik Negeri Manado.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulispun menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak terkait, sehingga penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak tersebut.

Untuk itu penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah tersedia membantu penulis dalam melaksanakan kegiatan magang dan penulisan laporan magang :

1. Terimakasih YAALLAH
2. Orang Tua penulis Mama dan Papa
3. Bpk Ir. Jemmy J. Rangan, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
4. Bpk. Willem G.Pomantow SE,MSi selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
5. Ibu Juliet P.T Makinggung SE,MSi selaku Sektretaris Jurusan Administrasi Bisnis dan selaku Dosen Pembimbing 1 Proposal dan Tugas Akhir penulis.

6. Bapak Jemmry R. Winokan, SE, MSi selaku sekretaris Panitia penyusunan Proposal dan Tugas Akhir tahun 2015 dan selaku Dosen Pembimbing 2 Proposal dan Tugas Akhir Penulis.
7. Ibu Martine Lapod, SE.MSi selaku Ketua Program Study Manajemen Bisnis.
8. Bapak Dr.Ir. Effendy Rasjid,MSi.MM sebagai Ketua Panitia Proposal dan Tugas Akhir tahun 2015
9. Kepada semua pihak yang turut membantu selama Proposal dan Tugas Akhir ini yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu.

Penulispun menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini tentunya masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, untuk itu saran dan kritik senantiasa penulis terima umtuk memperbaiki agar menjadi lebih baik lagi kedepannya,

Kiranya Tugas Akhir ini dapat memberikan banyak manfaat bagi akademik Politeknik Negeri Manado dan semua pihak yang membutuhkan. Terima kasih.

Manado, Agustus 2015
Penulis

Indah Nur A Arsyad

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
ABSTRAK ii
MOTTO iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING v
LEMBAR PENGESAHAN vi
LEMBAR KEASLIAN vii
BIOGRAFI viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB 1 **PENDAHULUAN** 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 7
1.3 Pembatasan Masalah 7
1.4 Tujuan Dan Manfaat 8

BAB II **LANDASAN TEORI** 9
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan 9
2.1.1 Pengertian Pelayanan 9
2.1.2 Intangible Asset dalam Kualitas Pelayanan 14
2.1.3 Pengertian Jasa 16
2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan 17
2.2.1 Kepuasan Nasabah 18
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 19
2.3 Tinjauan Pustaka 21
2.4 Alur Pikir 22
2.5 Hipotesis 24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 25
3.1 Tempat & Waktu Penelitian 25
3.2 Jenis & Metode Penelitian 25
3.2.1 Jenis Penelitian 25
3.2.2 Metode Penelitian 25
3.3 Jenis Data & Metode Pengumpulan Data 26
3.3.1 Jenis Data 26
3.3.2 Metode Pengumpulan Data 27
3.4 Populasi & Sampel 28
3.5 Definisi Operasional Variabel & Pengukurannya 28
3.5.1 Definisi Operasional Variabel 28
3.5.2 Analisis Data 32
3.6 Metode Analisis 33
3.6.1 Uji Validitas dan Reabilitas 33
3.6.2 Analisis Korelasi 35
3.6.3 Analisis Regresi Sederhana 37
3.6.4 Pengujian Hipotesis 38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 39
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 39
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 39
4.1.2 Visi dan Misi 43
4.1.3 Sumberdaya Perusahaan 44
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan 44
4.1.5 Produk 45
4.2 Hasil Analisis 57
4.2.1 Karakteristik Responden 57
4.3 Hasil Analisis Deskriptif Statistik 59
4.3.1 Total Skor 62
4.3.2 Uji Validitas dan Reabilitas 64
4.3.3 Uji Reabilitas 67

4.4 Hasil Analisis Regresi Korelasi dan Pembahasan 69
4.4.1 Hasil Analisis Regresi dan Korelasi..... 69
4.4.2 Analisis Ouput 71
4.5 Pengujian Hipotesis 72
4.6 Pembahasan 73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 77
5.1 Kesimpulan 77
5.2 Saran 78
DAFTAR PUSTAKA..... 79
LAMPIRAN 80

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1.	Kisi-kisi Intrumen Kualitas Pelayanan (X)	29
2.	Kisi-kisi Intrumen Kepuasan Nasabah (Y)	30
3.	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.	Komposisi Responden Berdasarkan Umur	58
5.	Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
6.	Diskriptif Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y)	60
7.	Total Skor Kualitas Pelayanan (X)	62
8.	Total Skor Kepuasan Nasabah (Y).....	63
9.	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	65
10.	Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	66
11.	Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	67
12.	Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	68
13.	Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado	70
14.	Summary Output Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1.	Gedung Bank Sulut Yang Digunakan Pada Tahun 1960-an	39
2.	Gedung Bank Sulut Yang Digunakan Pada Tahun 1970-an	40
3.	Gedung Bank Sulut Yang Digunakan Pada Tahun 2000-an	42
4.	Visi dan Misi Bank Sulut	43
5.	Sktruktur Organisasi Perusahaan	44
6.	Neraca Bank Sulut.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Kuisioner	80
2.	Tabulasi Data	81

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini persaingan disegala bidang terutama dalam bidang industri makin nyata dengan adanya pembangunan fisik yang turut mempengaruhi kehidupan sosial dan kebudayaan. Sejalan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi maka kualitas manusia makin dituntut agar memiliki kemampuan untuk menguasai teknologi sehingga mampu mengetahui pelayanan dalam kepuasan pelanggan. Melakukan pelayanan yang berkualitas baik adalah memperoleh kepuasan nasabah. Pelayanan juga harus sesuai standart yang selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat (Kotler 2002) Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat terkait, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang menyenangkan dan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan pelanggan yang kurang menyenangkan.

Perusahaan yang gagal memuaskan konsemunnya melalui pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks, masalah tersebut diantaranya adalah jika

pelanggan merasa tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan memuaskan para pelanggannya. Penilaian akan kualitas pelayanan dikembangkan oleh Leonard L. Barry, A. Parasuraman dan Zeithaml dalam Lupiyoadi – Hamdani (2001;181) yang dikenal dengan *service quality (SERVQUAL),* yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima *(perceived service)* dengan tingkat layanan yang diharapkan *(expected service).* Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan azas kepercayaan, masalah kualitas layanan *(service quality)* menjadi factor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis. Kualitas pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado sebagai tempat penelitian saat ini seperti pelayanan terhadap nasabah masih kurang . Hal ini dilihat dari fasilitas fisik yang disediakan seperti kurangnya kursi, AC, sehingga nasabah tidak merasa puas.

Salah satu factor yang mempengaruhi nasabah untuk memilih bank tertentu selain produk-produk yang dimunculkan oleh bank juga dipengaruhi oleh pelayanan.

Factor kualitas pelayanan merupakan kunci agar suatu bank dapat memenangkan persaingan yang terdapat dalam industri perbankan. Bank sebagai perusahaan jasa, tidak dapat mengabaikan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu, *reliability*, *responsivences*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibe*. Kelima dimensi kualitas pelayanan yang bagus dan berkualitas lebih tinggi dari pesaing dapat memberikan kepuasan nasabah sehingga akan mempengaruhi pada pangsa pasar yang sudah diperoleh untuk dapat dipertahankan atau diperluas.

Menurut Kotler et al (2002) menyebutkan ada enam alasan mengapa suatu intitusi perlu mendapatkan loyalitas pelanggannya.

1. Pelanggan yang ada lebih prospektif, artinya pelanggan loyal akan memberi keuntungan besar kepada institusi.
2. Biaya mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibandingkan dengan menjaga dan mempertahankan pelanggan yang ada.
3. Pelanggan yang sudah percaya pada institusi dalam suatu urusan akan percaya juga dalam urusan lainnya.
4. Biaya operasi istitusi menjadi efisien jika memiliki banyak pelanggan loyal.
5. Institusi dapat mengurangan biaya psikologis dan sosial dikarenakan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan institusi.

6. Pelanggan loyal akan selalu membela institusi bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan.

Kualitas Pelayanan PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado melayani tidak memuaskan. Seperti, kredit macet atau kredit lainnya. Nasabah tidak puas karena selalu dihalangi oleh karyawan untuk bertemu sama atasan mereka yang ada dibagian kredit bisnis. Kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh nilai-nilai suatu pelayanan karyawan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

Kepuasan pelanggan pada umumnya diimplementasikan dalam perbaikan secara menyeluruh terhadap kualitas produk dan jasa yang diberikan pada pelanggan. Setiap produsen selalu berusaha melalui produk yang dihasilkannya dapatlah tujuan dan sasaran perusahaannya tercapai. Pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado pelayanan kepada nasabah merupakan salah satu tujuan agar nasabah puas dan mempercayai pihak perusahaan. PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado khususnya yang melayani berbagai keperluan nasabah, seperti melayani apabila ada keluhan terhadap kredit macet dan pengurusan berkas-berkas administrasi.

Tujuan dengan melakukan pelayanan yang berkualitas baik adalah memperoleh kepuasan nasabah. Kotler (2000) berpendapat bahwa kepuasan oleh perasaan kesenangan atau kekecewaan adalah hasil membandingkan perfoma produk yang diterima dlam hubunganmya dengan perkiraannya. Sedangkan Yi (1990, dalam Smith & Wright, 2004) berpendapat kepuasan pelanggan atau output dari persepsi,

evaluasi dan reaksi psikologis dalam pengalaman konsumsi pada sebuah produk atau pelayanan. Loyalitas adalah perilaku pembelian atau penggunaan secara terus menerus dalam menggunakan produk dan jasa. Menghadapi tingkat persaingan yang semakin tajam dalam bisnis perbankan, berbagai upaya dilakukan oleh setiap bank untuk dapat bisa memenangkan persaingan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat pelayanan dan minat dari pada nasabahnya. PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado merupakan yang menyediakan jasa perbankan khusunya pada Divisi Kredit Bisnis pada kepuasan nasabah. PT. Bank Sulut Kantor Pusat tidak hanya mengandalkan produk dan jasa semata, melainkan dituntut untuk menjalani hubungan baik dengan para pengguna jasa yang ditawarkan. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya menciptakan kepuasan perhadap pengguna layanan, yang ada akhirnya dapat memberikan beberapat manfaat, diantaranya terjadi hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan danrciptanya loyalitas pelanggan.

PT. Bank Sulut (Bank) dahulu bernama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara didirikan dengan nama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Tengah berdasarkan Akte no. 88 tanggal 17 Maret 1961 oleh Raden Hadiwido, notaris pengganti dari Raden Kadiman, Notaris di Jakarta yang diperbaiki dengan Akte Perubahan Anggaran Dasar No. 22 tanggal 4 Agustus 1961 oleh Raden Kadiman Notaris di Jakarta dan Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 46 tanggal 10 Oktober 1961 oleh Raden Hadiwido pengganti dari Raden Kadiman, notaris di Jakarta, yang telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik

Indonesia dengan penetapan No. J.A.5/109/6 tanggal 13 Oktober 1961. Berdasarkan Undang-undang No. 13 tahun 1962 tentang ketentuan-ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah. Undang-undang no. 13 tahun 1964 tentang antara lain pembentukan propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Utara berubah menjadi Perusahaan Daerah Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara sesuai Peraturan Daerah tanggal 2 Juni 1964 berikut perubahan-perubahannya dan terakhir diubah berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Utara No. 1 tahun 1999 tentang perubahan bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara No. 1 tahun 1999 tentang perubahan bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara.

Namun dari hasil pengamatan, penulis menemukan masalah yuang terdapat pada bidang Pelayanannya. Kurangnya kecepatan dalam penyelesaikan masalah pelanggan yang melakukan klaim, kurangnya kehandalan, kepedulian serta perhatian karyawan dalam melayani pelanggan, karyawan kurang berkomunikasi dengan baik sehingga membingungkan pelanggan, ruang tunggu yang kurang memadai untuk menampung pelanggan yang dating terlalu banyak banyak sehingga pelanggan merasa kurang nyaman. Adanya keterlambatan dalam melayani yang menyebabkan penumpukan antrian, dan AC kurang berfungsi berkurang berfungsi dengan baik. Dari masalah-masalah tersebut pastinya bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelayanan yang terkadang memakan waktu yang lambat membuat pelanggan harus

mengeluarkan amarah pada karyawan, kualitas pelayanan mulai dipertanyakan, permasalahan tersebut sudah pasti akan membuat kepuasan nasabah/pelanggan menjadi berkurang.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SULUT KANTOR PUSAT MANADO"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, diharapkan akan memperoleh suatu dasar bagi penulis untuk memfokuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado

1.3 Pembatasan Masalah

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini hanya berfokus pada bidang pelayanan Divisi Kredit Bisnis yang berpengaruh pada kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitin

1.4.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Untuk PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado agar dapat menjadi masukan dalam pembuatan keputusan dan dalam pelayanan terhadap nasabah sehingga pelanggan merasa puas dan mempercayai pihak perusahaan.
2. Untuk Politeknik Negeri Manado khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yaitu untuk menambah referensi bacaan mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk penulis untuk memecahkan masalah yang ada di lingkungan kerja PT.Bank Sulut Kantor Pusat serta menambah ilmu dan wawasan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pelayanan

2.1.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Richard Sihite (2000;49) Pelayanan adalah bentuk penampilan yang dilakukan oleh semua kegiatan usaha kepada para konsumen, yang oleh umum hal ini belum diartikan sebagai *service* yang lengkap. Tapi bilamana disajikan dengan pelayanan-pelayanan khusus, selain rutin, dan tidak biasa disajikan oleh usaha lainnya barulah diartikan sebagai *service* yang memuaskan. Pada masa kini, kepuasan berbelanja bagi para konsumen antara lain :

1. Dapat membeli barang-barang dagangan yang dibutuhkan secara lengkap, sesuai dengan kebutuhan, dengan berbagai pilihan.
2. Dilayani oleh para pelayan yang ramah dan ekatan.
3. Suasana yang menyenangakan, sejuk, teratur, rapi, dan bersih.
4. Aman dan tentram (tidak ada kericuhan dan sebagainya).

Pada masa kini, untuk lebih memberi kepuasan bagi para pembeli maka usahawan menyediakan fasilitas-fasilitas yang lebih baik dan lebih menarik, misalnya

1. Barang-barang yang dibeli diapat diantar ke rumah konsumen.
2. Pemesan melalui telephone dan lain-lain.

3. Berbagai hadiah tambahan sebagai penunjang penjualan, baik dalam produsen langsung maupun dari pengusaha peniagaan dan atau pengusaha jasa.

Mahmoedin (2002) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu proses untuk mencapai kepuasan nasabah, dalam hal ini proses pemenuhan kebutuhan melalui efektivitas orang lain yang langsung dinamakan pelayanan. Persaingan didalam industry perbankan menyebabkan setiap bank akan menampilkan layanan yang lebih baik untuk dapat menarik minat calon pelanggan maupun pelanggan yang telah ada sehingga kualitas pelayanan merupakan factor vital dalam menciptakan *Superior Value* untuk pelanggan. Terciptannya *Superior Value* bagi pelanggan merupakan batu loncatan bagi perubahan untuk mendapatkan Keunggulan Bersaing, (*Menon, Jaworski dan Kohli*, 2003)

Menurut Lovelock (1997;127), dewasa ini produk apapun tidak terlepas dari unsur jasa atau layanan, baik itu jasa sebagai produk inti (jasa murni) maupun jasa sebagai pelengkap (layanan pelanggan). Layanan pelengkap dalam diklasifikasikan menjadi delapan kelompok yaitu informasi, konsultasi, aplikasi atau pendaftaran, sambutan, perhatian dan perlindungan, permintaan khusus, laporam rekening periodik, dan pembayaran. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan dalam

memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah di kembangkan oleh pasuraman. Menurut Berry dan Zenthaml dalam Lupiyoadi (2004;181).

Mengacu pada pengertian kualitas pelayanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. (Kotler 1997) dalam Wisnalmawati (2005;156).

Kualitas layanan yang baik yang mampu menciptakan kepuasan nasabah dapat dijadikan sarana untuk meningkatkan keunggulan bersaing. Hal tersebut ditunjukan dalam penelitian Zeithaml *(dalam Chang & Chen, 1998)* dimana dalam penelitian tersebut peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap perilaku konsumen seperti loyalitas terhadap produk perusahaan sebagai bagian dari rasa puasa serta adanya kemauan untuk membayar lebih dan keengganan untuk berpindah ke produk lain. Dengan demikian, berarti kualitas pelayanan membuat perusahaan pada kinerja yang lebih baik. Hasil peneliti, Chang & Chen (1998) yang meneliti dampak orientasi pasar terhadap kinerja perusahaan dan konteks perusahaan.

Menurut Lovelock pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat

tertentu. Sebagai hasil dan tindakkan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atas nama penerima jasa tersebut. Sedangkan menurut Kotler pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jadi pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakkan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sehingga pelayanan itu sendiri memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam hubungannya dengan menciptakan nilai-nilai pelanggan.

Menurut Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L Berry dalam Fandy Tjiptono (2008) terdapat lima kesenjagaan (gap) yang berpengaruh terhadap kualitas jasa, sebagai penyebab kegagalan *service delivery*.

Adapun kelima kesenjangan yaitu :

a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan oleh para pelanggan secara tepat.
b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Mungkin manajemen mampu merasakan secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, namun tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu.

c. Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan penyampaian jasa. Karyawan perusahaan mungkin kurang dilatih atau bekerja melampaui batas dan tidak dapat dan tidak mau untuk memenuhi standar.
d. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh wakil *(representatives)* dan iklan perusahaan.
e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Hal ini dapat terjadi bila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berlainan dan salah mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Menurut penulis pelayanan adalah salah satu hal yang perlu diperhatikan karena mempengaruhi kelancaran aktivitas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab seorang karyawan kepada konsumen,pelayanan yang baik sehingga konsumen puas dan mempercayai pihak perusahaan dan tetap menggunakan produk/jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Terlebih khusus pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

Selanjutnya parasuraman dalam Fandy (2008) menyatakan, dimensi kualitas jasa adalah :

a. *Tangibles; The appear of phisical facilities, equipment, personnal, and communication materials.* (Bukti fisik; meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tampilan fisik pegawai, serta sarana komunikasi).

b. *Realibility; The ability to perform the promised service dependably and accurately*. (Kehandalan; yaitu kemampuan menyajikan kinerja layanan seperti yang dijanjikan dengan handal dan akurat).

c. *Responsiveness; The willingness to help costumers and to provide prompt service.* (Daya tanggap; kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat).

d. *Assurance; The knowledge and courtesy of employees and their ability to convery trust and confidence),* (Jaminan; mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para staff untuk membangun kepercayaan pelanggan).

e. *Empathy; The provision of caring, individualized attention to costumers.I*(Empati; merupakan bentuk kepedulian dan perhatian pribadi kepada konsumen).

Menurut Fandy Tjiptono (2008)

2.1.2 Intangible Asset dalam kualitas pelayanan

Ferdinand (2003) menjelaskan bahwa keunggulan perusahaan dapat ditimbulkan dari kemampuan perusahaan untuk memanfaatkan berbagai sumber daya dan kapabilitasnya sebagai suatu asset strategik. Keberhasilan pengelolaan aset strategic ini akan menentukan keunggulan khas perusahaan menciptakan posisi *differensial* dibandingkan Itami dan Roehl, 1993 (dalam Richard Hall, 2000), *Intangible resources* diklasifikasikan sebagai *Asset* atau kompetensi. *Intangible*

resources meliputi : hak-hak kepemilikan intelektual terhadap hak milik (paten), citra dagang (*dark mark*), *copyright* dan desain registrasi, yang diperlakukan sama baiknya seperti kontrak, rahasia perusahaan dan *database*. *Intangible resources* atau reputasi juga dapat diklasifikasikan sebagai aset yang menjadi karakteristik tersendiri yang dimiliki, seperti kemampuan *(skill)* dan kompetensi, dimana meliputi pengetahuan tentang bagaimana karyawanya, serta atribut kolektif yang dapat ditambahkan didalam budaya perusahaan masih menurut Richard Hall (2000), sumber daya tak nampak *(intangible resourses)* umumnya diindentifikasikan sebagai kunci utama dalam survey nasional dan di banyak studi kasus. Kunci utama dalam intangible resourses tersebut adalah : reputasi perusahaan, reputasi produk, pengetahuan karyawan terhadap produk, budaya dan jaringan organisasional. Dalam bisnis jasa perbankan, yang paling utama menjadi perhatian adalah kualitas pelayanan karena dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka akan tercipta kepuasan nasabah yang dapat membentuk loyalitas nasabah. Pengelolaan berbagai aset yang dimiliki perusahaan, seperti aset fisik maupun aset *intangible*,dapat membantu menciptakan kepuasan nasabah. Seperti dalam penelitian ini yang dilakukan pada PT. BANK SULUT KANTOR PUSAT MANADO.

Pelayanan menjadi salah satu pengaruh terhadap pelanggan, karena perilaku atau cara melayani dengan sopan dan dengan wajah yang selalu tersenyum sehingga pelanggan tidak canggung dalam mengemukakan keluhannya. Dapat menerima

masukkan atau keluhan dari pelanggan dengan baik tanpa membantah, dan memberi pegertian apabila terjadi kesalah pahaman.

2.1.3 Pengertian Jasa

Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktiv dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Menurut Philip Kotler (2000;2) jasa adalah setia tindakkan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu ppihak kepada pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada suatu produk fisik.

Menurut Zitami dan Bitner yang dikutip oleh Yazid (1999;2) jasa adalah aktivitas ekonomi yang outputnya bukanlah produk atau konstruksi fisik yang secara umum konsumsi dan produksinya dilakukan pada waktu yang sama dan nilai tambah yang diberikannya dalam bentuk kenyamanan, liburan, kecepatan dan kesehatan.

Menurut penulis jasa merupakan salah satu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang, jasa bukanlah produk yang berwujud, jasa hanya dapat dilihat dan dirasakan tapi tidak bisa menjadi sesuatu yang bisa disimpan. Jasa pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Bank Sulut Kantor Pusat.

2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi presepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa tersebut serta pengalaman dan periklanan.

Kepuasan menurut Kotler dan Armstrong (2000;75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Menurut Kotler (2000;34) definisi nilai pelanggan adalah selisi antara jumlah nilai pelanggan dengan jumlah biaya pelanggan. Jumlah nilai pelanggan adalah sekelompok manfaat yang diharapkan dari produk dan jasa. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa sebenarnya suatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan jasa atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk produk atau layanan dengan kualitas yang sama dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi

konsumen yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dari kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian (Rangkuti 2002;30), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh presepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Dalam kepuasan pelanggan penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Karena pelanggan merasa puas apabila pelayanan dan kualitas produk baik sehingga pelanggan tidak komplen dan tetap mempercayai pihak perusahaan baik jasa maupun produk.

2.2.1 Kepuasan Nasabah

Kepuasan konsumen merupakan modal dasar untuk membentuk loyalitas yang bisa dijadikan sebagai salah satu senjata untuk menaikan keungggulan bersaing suatu perusahaan yang bergerak disektor jasa. Mulanya konsep kepuasan dapat didefinisikan sebagai kepuasan yang terjadi setelah pertimbangan evaluasi pilihan yang memperhatikan pada keputusan pembelian (Churchill dan Sauprenant, 1992, dalam Smith and Wringht, 2004). Rusdarti (2004) berpendapat bahwa kepuasan konsumen hanya akan terjadi apabila terdapat gap antara harapan konsumen terhadap kualitas dan nilai pelayanan *(expected service)* dengan kualitas dan nilai pelayanan yang diterima *(perceived service)*. Sedangkan Kotler (2000) berpendapat bahwa

kepuasan oleh perasaan kesenangan atau kekecewaan adalah dari hasil membandingkan perfoma produk yang diterima dalam hubungannya dengan perkiraannya Zeithaml (dalam Chang & Chen 1998) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap perilaku konsumen seperti, kepuasan terhadap produk perusahaan, kemauan untuk membayar lebih, serta keengganan untuk berpindah ke produk lain.

2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra terdapat empat metode yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

a. Sistem keluhan dan saran

   Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Informasi yang diberikan oleh pelanggan akan sangat berguna untuk memperbaiki kekurangannya.

b. Survey kepuasan pelanggan

   Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus memberikan tanda bahwa perusahaan memperhatikan para pelanggannya.

c. *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing, dimana ghost shopper menyampaikan temuan-temuan mengenai kelemahan maupun kelebihan produk perusahaan dan pesaing.

d. *Lost customer analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau berahli ke perusahaan lain. Perusahaan ingin mengetahui apa penyebab terjadinya hal tersebut sekalipun mengetahui kekurangan dari produk (barang dan jasa perusahaan).

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Reputasi perusahaan menjadi baik dimana pelanggan dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

Indicator yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan ini diawali dari penelitian Selnes (1993, dalam Saha dan Zhao, 2005) dan Geykens dkk (1999). Indicator-indikator tersebut adalah : *rasa nyaman, kemudahan terhadap pelayanan, tidak complain, kepuasan terhadap produk (Estetika)*

Manfaat kepuasan nasabah menurut Fandy Tjiptono, 2008

1. Berdasarkan positif terhadap loyalitas pelanggan
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *sross-selling, dan up-selling*. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan.
3. Menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.

2.3 Tinjauan Pustaka

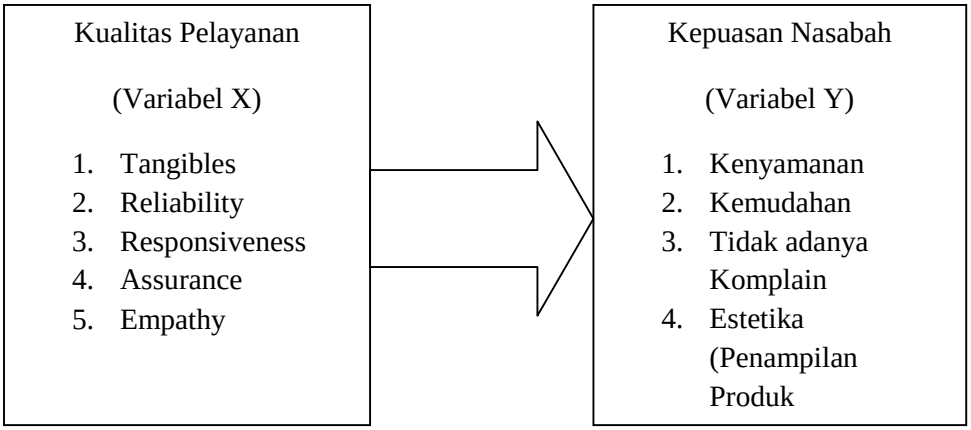
M. Aris Wahyudi (2006), dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Asuransi Jiwasraya *Branch Office* Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan, parsial, dan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sampel diambil dengan menggunakan *probability sampling*. Dari hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), sedangkan dari kelima variabel dalam kualitas pelayanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah adalah variabel jaminan (X4).

Yang menjadi persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini adalah variabel yang diukur menyangkut variabel X kualitas pelayanan dan variabel Y tentang

kepuasan nasabah. Perbedaannya penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian sebelumnya variabel X yang dipakai dijabarkan dalam variabel bebas yaitu variabel fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X). Analisa yang dipakai pada penelitian sebelumnya adalah analisa regresi berganda dengan menggunakan uji f sedangkan pada penelitian ini menggunakan analisa regresi sederhana dengan uji t.

2.4 Alur Pikir

Dari penjelasan diatas penulis memiliki pemikiran dan penjelasan tentang pegaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut;



Gambar 1 : Alur pikir penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanaan (X) yang merupakan tingkatan baik-buruknya sajian yang diberikan oleh karyawan di pengelolah kantor PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado untuk

memuaskan nasabah dengan cara memberikan dan menyampaikan produk/jasa melebihi harapan pelanggan yang meliputi 5 indikator, yaitu;

1. *Tangibles*, bukti nyata yang meliputi antara lain, fasilitas fisik, perlengkapan, tampilan fisik pegawai, serta sarana komunikasi.
2. *Reliability*, kehandalan; yaitu kemampuan menyajikan layanan seperti yang dijanjikan dengan handal dan akurat
3. *Responsiveness*, daya tanggap, kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat.
4. *Assurance*, jaminan; mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan untuk membangun kepercaayaan dari pelanggan.
5. *Empathy*, empati terhadap pelanggan dalam bentuk kepedulian dan perhatian pribadi kepada pelanggan yang datang.

Diprediksikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik mempengaruhi oleh tiga hal yaitu memahami kebutuhan pelanggan, pengembangan database, pemanfaatan informasi Tjiptono (2005;123).

Variabel Y adalah kepuasan pelanggan yaitu sesuatu yang dipengaruhi oleh nilai-nilai suatu layanan *(service)*.yang disuguhkan PT.Bank Sulut Kantor Pusat Manado kepada pelanggan. Dalam pengukurannya didasarkan pada tingkat kepuasan pelanggan selama menjadi pelanggan.

Jika dilihat secara umum, pelayanan yang baik membuat pelanggan puas untuk melakukan transaksi lagi di perusahaan tersebut, walaupun banyak perusahaan saingan sehingga tujuan perusahaan untuk mendapatkan tujuannya mencapai, dan memperoleh hasil maksimal, dengan demikian hasil yang diperoleh meningkat waktu ke waktu. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka diharapkan pelanggan puas pula. Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan uju validitas, uji realibilitas, dan analisis regresi.

2.5 Hipotesis

Hipotesis menurut Jonathan (2005:13) adalah : “Hipotesis adalah suatu persyaratan yang belum terbukti mengenai hubungan antara dua variabel atua lebih yang dibuat dan didasarkan kerangka teori atau model analisis.

Berdasarkan landasan teoritis dan permasalahan yang dikemukakan maka peneliti mengambil hipotesis yaitu :

“diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado”

BAB III

METODOLOGI PENELITAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat diadakannya penelitian ini adalah PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado, Waktu penelitian ini dirancang selama 6 (Enam) bulan, mulai dari bulan februari sampai dengan Agustus 2015. Mulai dari pengajuan judul penelitian, pembimbing proposal skripsi, ujian proposal skripsi, bimbingan dan ujian skripsi.

3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini memiliki 2 variabel, yaitu variabel independen/variabel yang mempengaruhi dan variabel dependen/variabel yang dipengaruhi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas *(independen)* terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel terikat *(dependen).*

3.2.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, yakni melihat kasus yang sedang terjadi mengenai kualitas pelayanan dampaknya terhadap kepuasan nasabah yang terjadi pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado dengan objek penelitiannya adalah pegawai pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

a. Metode Penelitian Lapangan *(Field Research)*

Metode ini mengadakan penelitian langsung ke perusahan untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan yang terkait deng permasalahan yang sedang terjadi di lapangan.

b. Metode Penelitian Kepustakaan *(Library Research)*

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan-bahan dari berbagai literature yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kpeuasan nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado, baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan.

3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi;

1. Data primer adalah data atau informasi yang di ambil dari PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado pada Divisi Kredit Bisnis, diperoleh langsung dari objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan memberikan angket (kuisioner) yang meliputi angket tentang pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan kepada konsumen pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

2. Data sekunder adalah data atau informasi yang merupakan hasil dari pihak lain untuk kepentingan mereka sendiri, tetapi dapat dipergunakan pihak lain untuk menjawab masalah penelitian. Data sekunder diperoleh dari PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado pada Divisi Kredit Bisnis berupa, struktur organisasinya dan data pegawai.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu;

1. Metode Observasi

   Penulis mengadakan pengamatan secara langsung pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada saat mengikuti praktek kerja lapangan/Magang pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

2. Angket atau Kuisioner

   Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pelayanan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3. Kajian Pustaka

   Penulis mencari referensi-referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari sumber-sumber seperti buku-buku literature melalui studi pustaka dan situs internet yang terkaitan dan mendukung penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Sedangkan sampel adalah sebagai bagian dari jumlah dan karakterisktik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009). Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu pemilihan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi ini (Sugiyono,2009). Populasi dalam penelitian ini jumlahnya 6.905.484 nasabah. Oleh karena itu atas pertimbangan kemampuan, waktu, dan biaya dan tenaga peneliti, maka pemlihan sampel dalam penelitian ditentukan yakni berjumlah 50 Nasabah dengan mengunakan metode sampel kuota *(Qouta Sample)* dimana teknik pengambilan sampel berdasarkan jumlah telah ditentukan (Arikunto 2010 :134-185).

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya

3.5.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yang dikategorikan sebagai berikut :

a. Variabel X

Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) adalah suatu tindakan atau cara karyawan pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado khususnya pada Divisi Kredit Bisnis dalam melayani pelangaan secara memuaskan.

Adapun kisi-kisi intrumen kualitas pelayanan (X) yang digunakan dalam penelitan ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1
Kisi-kisi Intrumen Kualitas Pelayanan (X)

DIMENSI	INDIKATOR-INDIKATOR	ITEM
Tangible (Bukti fisik)	1. Kenyamanan ruangan yang ada pada Divisi kredit bisnis 2. Kondisi tempat duduk nasabah saat ini 3. Kelengkapan peralatan yang digunakan bagian divisi kredit bisnis	
Realibility (Keandalan)	4. Efektivitas waktu yang diberikan oleh bagian Divisi Kredit bisnis 5. Kecepatan bagian kredit bisnis	
Responsiveness (Daya tanggap)	6. Kesiapan bagian kredit bisnis dalam membantu dan melayani nasabah 7. Ketulusan bagian kredit bisnis dalam memenuhi permintaan nasabah	
Assurance (Jaminan)	8. Penampilan karyawan bagian Divisi Kredit Bisnis saat bekerja 9. Kejelasan bagian Divisi Kredit Bisnis dalam memberikan informasi pada nasabah 10. Peguasaan bagian Divisi Kredit Bisnis terhadap penanggulangan yang ditawarkan	
Empathy (Empati)	11. Keramahan bagian Divisi Kredit Bisnis dalam menghadapi nasabah 12. Bagian Divisi Kredit Bisnis menjadi pendengar yang baik serta menggapi keluhan nasabah	

b. Variabel Y

Kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat / dependen (Y) sebagai suatu tingkat perasaan pelanggan dalam membandingkan hasil kinerja yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan.

Adapun kisi-kisi intrumen kepuasan nasabah (Y) yang digunakan dalam penelitan ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2
Kisi-kisi Intrumen Kepuasan Nasabah (Y)

DIMENSI	INDIKATOR-INDIKATOR	ITEM
Kenyamanan	1. Petugas bagian Divisi Kredit Bisnis selalu ada ketika anda butuhkan 2. Petugas bagian Divisi Kredit Bisnis memberikan rasa nyaman kepada anda 3. Petugas bagian Divisi Kredit Bisnis mempunyai kepribadian dan penampilan yang baik	
Kemudahaan	4. Mutu pelayanan petugas Divisi Kredit Bisnis secara keseluruhan 5. Petugas Divisi Kredit Bisnis mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik sehingga anda yakin berurusan dengan yang bersangkutan 6. Petugas bagian Divisi Kredit Bisnis sopan dan cepat melayani ketika anda memerlukannya	
Tidak Adanya Complain	7. Hasil pelayanan petugas bagian Divisi Kredit Bisnis bagi anda 8. Ketepatan waktu untuk pelayanan petugas bagian Divisi Kredit Bisnis pada anda	
Estetika (Penampilan Produk	9. Kegunaan jenis-jenis tabungan yang ada pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado 10. Besarnya jumlah bunga pinjaman yang diberikan kepada nasabah	

Konsep alur ukur uni berupa kisi-kisi angket. Kisi-kisi angket kemudian dijabarkan kedalam variabel dan indicator, selanjutkan dijadikan landasan dan pedoman dalam menyusun item-item pernyataan atau sebagai instrument penelitian.

Untuk menemukan nilai jawaban angket dari masing-masing pertanyaan yang diajukan dengan modifikasi skala likert. Skala likert merupakan skala yang berisi ilmu tingkatan jawaban mengenai kesetujuan responden terhadap pertanyaan yang dikemukakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative, yang dapat berupa kata-kata sebagai berikut :

SB	:	Sangat Baik
B	:	Baik
CB	:	Cukup Baik
KB	:	Kurang Baik
TB	:	Tidak Baik

Untuk scoring diatas jawaban setiap item dalam bentuk skala likert menggunakan skala 5 yaitu sebagai berikut “

1. Sangat Baik : Nilai 5
2. Baik : Nilai 4
3. Cukup Baik : Nilai 3
4. Kurang Baik : Nilai 2
5. Tidak Baik : Nilai 1

3.5.2 Analisis Data

Dalam usaha mencapai tujuan pelaksanaan penelitian dan pengujian hipotesa, maka data yang diperoleh melalui daftar pertanyaan selanjutkannya diolah dengan metode analisa yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Metode analisa yang dipakai dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana.

3.6 METODE ANALISIS

3.6.1 Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sub atau valid tidaknya suatu koesioner. Suatu koesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada koesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. (Imam Ghozali 2005). Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor buat pertanyaan dengan total skor kontrak atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak maka diterapkan kriteria statistic sebagai berikut :

1. Jika r hitung > r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
2. Jika r hitung < r tabel, maka variabel tersebut tidak valid.
3. Jika r hitung > r tabel tetapi bertanda negatif H0 akan tetap ditolak dan HI diterima.

   Sebelum diadakan penelitian lebih lanjut, setiap butir soal intrumen harus memenuhi syarat validitas dengan skor total dengan menggunakan *pearson's Product Moment.* Dari perhitungan tersebut menghasilkan butir yang valid dan yang tidak valid pada taraf signifikasi

   $\alpha = 0,05$ dengan dk = n-1.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang mempunyai indicator dari variabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali 2005). Pengukuran realibilitas dapat dilakukan dengan beberapa metode sebagai berikut :

1. Metode Belah Dua *(Split Half Method)*
2. Metode Kuder Richardson – 20 (KR-20)
3. Metode KR – 21
4. Metode Anova Hoyt
5. Metode Alpha

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Alpha yaitu metode untuk mencari reabilitas internal yaitu menganalisis reabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran. Uji reabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program microsot excel yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha (a). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,6 (Ghozali 2005)

3.6.2 Analisis Korelasi

Penelitian korelasi bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa eratnya hubungan serta berarti atau tidak hubungan itu (Arikunto, 2006). Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel bebas kualitas pelayanan dengan variabel terikat kepuasan nasabah yaitu digunakkan analisis korelasi dengan menggunakkan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2 n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}}$$

Dalam Dermawan Wibisono (2003), apabila koofisien korelasi kita nyatakan dengan r, maka nilai r dapat dinyatakan sebagai berikut :

$-1 \leq r \geq 1$

Di mana :

r = 1 (mendekati 1) berarti hubungan Kualitas Pelayanan (Induksi, pekerjaan, Penyegaran) dan Kepuasan Nasabah sempurna dan positif

r = -1 (mendekati -1) berarti hubungan Kualitas Pelayanan (Induksi, pekerjaan, Penyegaran) dan Kepuasan Nasabah sempurna dan negative

r = 0 berarti hubungan Kualitas Pelayanan (Induksi, pekerjaan, penyegaran) dan Kepuasan Nasabah lemah sekali atau tidak ada hubungan.

Apabila hubungan positif di atas berarti bahwa kenaikan atau penurunan kualitas pelayanan umumnya akan diikuti kenaikan atau penurunan dari kepuasan nasabah sedangkan hubungan negatif berarti naik atau turunnya kualitas pelayanan di ikuti oleh turun atau naiknya nilai kepuasan nasabah.

Dan untuk menguji keberanian derajat r digunakan uji signifikansi antara X dan Y dengan menggunakan statistik t dengan rumus:

$$t = \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Kriteria yang digunakan untuk menentukan tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antara variabel sebagai berikut:

Interval Koefisien Tingkat Hubungan :

0,00 - 0,19	=	Sangat rendah
0,20 - 0,39	=	Rendah
0,40 - 0,59	=	Cukup
0,60 - 0,79	=	Kurang
0,80 - 1,00	=	Sangat Kuat

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui variasi hubungan variabel terikat yang disebabkan oleh variabel bebas dengan rumus sebagai berikut Riduwan (2007) :

$D = R^2 . 100 \%$

Dimana :

D = Koefisien Determinasi

R = koefisien korelasi multiple

3.6.3 Analisis Regresi Sederhana

Berdasarkan sifat karakteristik variabel yang dikaji maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa Regresi Sederhana yang berpatokan pada rumus :

$$\mathbf{Y = a + bX}$$

Dimana :

Y = variabel tidak bebas (dependen)

X = variabel bebas (independen)

a = nilai *intercept* (konstan)

b = koefisien arah regresi

Harga a dihitung dengan rumus : $a = \frac{\Sigma Y\left(\Sigma X^2\right) - \Sigma X\ \Sigma XY}{n\Sigma X^2 - \left(\Sigma X\right)^2}$

Harga b dihitung dengan rumus : $b = \frac{n\Sigma XY\ - \Sigma X\ \Sigma Y}{n\Sigma X^2\ - \left(\Sigma X\right)^2}$

3.6.4 PENGUJIAN HIPOTESIS

Untuk menguji hipotesis pengaruh variabel bebas (X) Kualitas Pelayanan, terhadap variabel terikat (Y) Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado yang ditetapkan dalam penelitian ini.

Dengan membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung} untuk menentukan hipotesis 1 uji t yaitu :

Ho: $\beta 1 \leq 0$ (Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado)

Ha: $\beta 1 > 0$ (Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado)

Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_o diterima H_a ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_o ditolak H_a diterima. Variabel Kualitas Pelayanan dengan t_{hitung} 4.817 lebih besar dari t_{tabel} 1,677 yang berarti variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Bank Sulut (Bank) dahulu bernama PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara didirikan dengan nama Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Tengah berdasarkan Akte no. 88 tanggal 17 Maret 1961 oleh Raden Hadiwido, notaris pengganti dari Raden Kadiman, Notaris di Jakarta yang diperbaiki dengan Akte Perubahan Anggaran Dasar No. 22 tanggal 4 Agustus 1961 oleh Raden Kadiman Notaris di Jakarta dan Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 46 tanggal 10 Oktober 1961 oleh Raden Hadiwido pengganti dari Raden Kadiman, notaris di Jakarta, yang telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan penetapan No. J.A.5/109/6 tanggal 13 Oktober 1961.

Gambar 1 : Gedung Bank Sulut Yang Digunakan Pada Tahun 1960-an

Berdasarkan Undang-undang No. 13 tahun 1962 tentang ketentuan-ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah jo. Undang-undang no. 13 tahun 1964 tentang antara lain pembentukan propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Utara berubah menjadi Perusahaan Daerah Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara sesuai Peraturan Daerah tanggal 2 Juni 1964 berikut perubahan-perubahannya dan terakhir diubah berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Sulawesi Utara No. 1 tahun 1999 tentang perubahan bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara No. 1 tahun 1999 tentang perubahan bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara.

Gambar 2 : Gedung Bank Sulut Yang Digunakan Pada Tahun 1970-an

Sebagai perseroan terbatas maka pendirian Bank Sulut dilakukan dengan Akta No. 7 tanggal 14 April 1999 dibuat dihadapan Joanes Tommy Lasut, SH, notaris di Manado yang disahkan oleh Menteri Kehakiman R.I dengan Keputusan No. C-8296.HT.01.01.TH'99 tanggal 14 Mei 1999 dan telah diumumkan dalam Berita Negara R.I. No. 63 tanggal 6 Agustus 1999 dan Tambahan Berita Negara R.I. No. 4772.

Modal Dasar ditetapkan sebesar Rp. 100 milyar dengan kepemlikan Daerah Propinsi, Kabupaten dan Kota pemegang saham Seri A maksimum sebesar 55 % dan pemegang saham seri B bersama-sama dengan pihak ketiga termasuk koperasi maksimum sebesar 45 %. Saham-saham terbagi atas Saham Seri A sebanyak 550.000 nilai nominal @ Rp. 100.000,- (Seratus ribu rupiah) dan Saham Seri B sebanyak 450.000 nilai niminal @ Rp. 100.000,- (Seratus ribu rupiah). Perubahan bentuk badan hukum Bank Sulut tersebut merupakan tuntutan dalam rangkam memenuhi salah satu persyaratan mengikuti program rekapitalisasi perbankan karena Bank Sulut menghadapi risiko kewajiban pemenuhan modal minimum (KPPM) kurang dari 8 %.

Berdasarkan Peraturan Daerah No. 84 tahun 1998 tentang Program Rekapitalisasi Bank Umum, Surat Keputusan Bersama Menteri Keuangan dan Gubernur Bank Indonesia No. 135/KMK.017/1999 dan No. 32/17/KEP/GBI tanggal 9 April 1999, Bank Sulut telah menandatangani Perjanjian Rekapitalisasi. Tahun 2004 Pemerintah RI melalui Menteri Keuangan telah menjual kembali (divestasi) seluruh saham negara pada Bank Sulut berdasarkan Perjanjian Jual beli

seluruh Saham Negara dan Pelunasan Obligasi Negara pada PT. Bank Sulut tanggal 30 Juni 2004.

Gambar 3 : Gedung Bank Sulut Yang digunakan Pada Tahun 2000-an

Setelah Bank Sulut melepaskan diri dari program rekapitalisasi perbankan terjadi beberapa perubahan Anggaran Dasar berkaitan dengan perubahan susunan kepemilikan saham setelah divestasi saham negara, dan terakhir dengan peningkatan modal dasar dari Rp. 100 milyar menjadi Rp. 300 milyar yang telah mendapat persetujuan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No. C-24640 HT.01.04.TH.2006 tanggal 23 Agustus 2006 telah diumumkan dalam Berita Negara RI tanggal 23 Oktober 2006 No. 85 Tambahan No. 11432/2006.

4.1.2 Visi dan Misi

V I S I

Menjadi perusahaan jasa perbankan yang profesional dan bertumbuh secara sehat.

M I S I

Sebagai bank fokus yang berorientasi pada bisnis ritel.

Sebagai penggerak, pendorong laju perekonomian dan pembangunan daerah.

Memberikan kontribusi yang optimal kepada stakeholders.

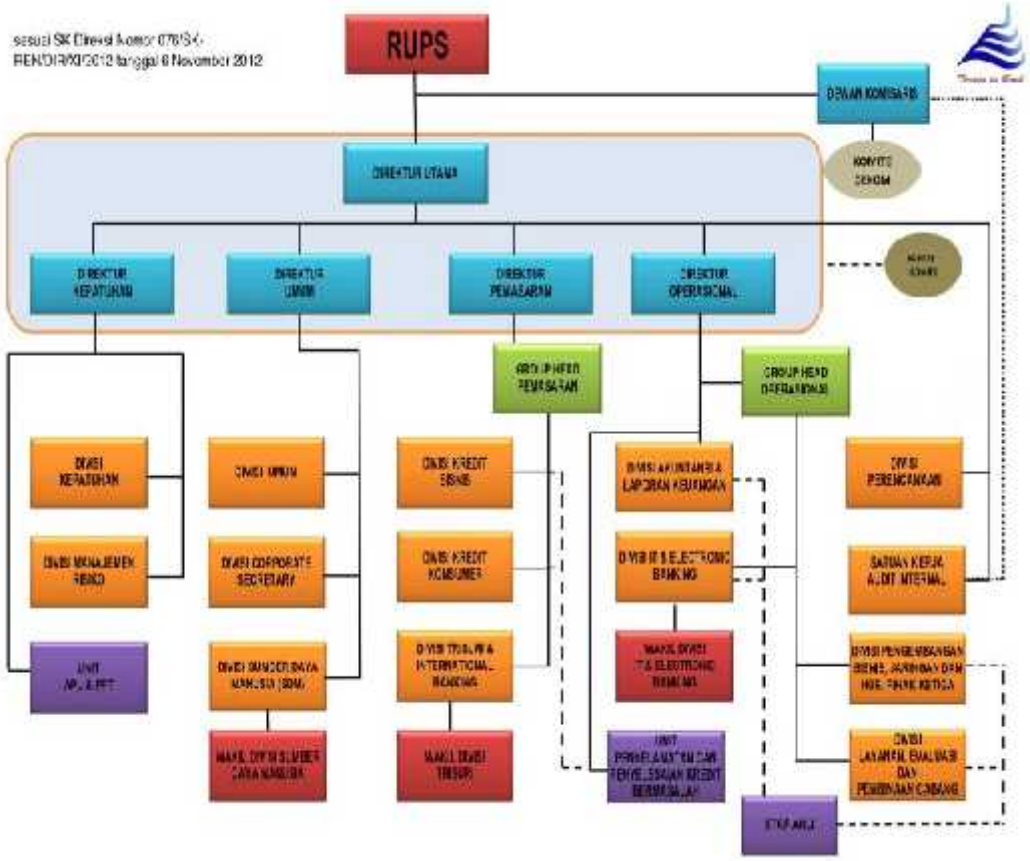
- Empat helai daun menggambarkan 4 etnis Sulawesi Utara yaitu BOHUSAMI (Bolaang Mongondow, Hulonthalo, Sangihe dan Minahasa)
- Lambaian daun kelapa mencerminkan gerak langkah maju / dinamika kerja
- Terdiri dari 2 Jenis Warna yaitu : WARNA BIRU pada pelepah sampai sebagian helai daun dan, WARNA BIRU MUDA pada sebagian hingga ujung-ujung helai daun, yang menggambarkan KESETIAAN dalam melayani dan KETENANGAN dalam memecahkan persoalan.

4.1.3 Sumberdaya Perusahaan

Adapun sumber daya perusahaan yang ada pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat ini sperti peralatan-peralatan yang sering digunakan pada saat bekerja diantaranya :

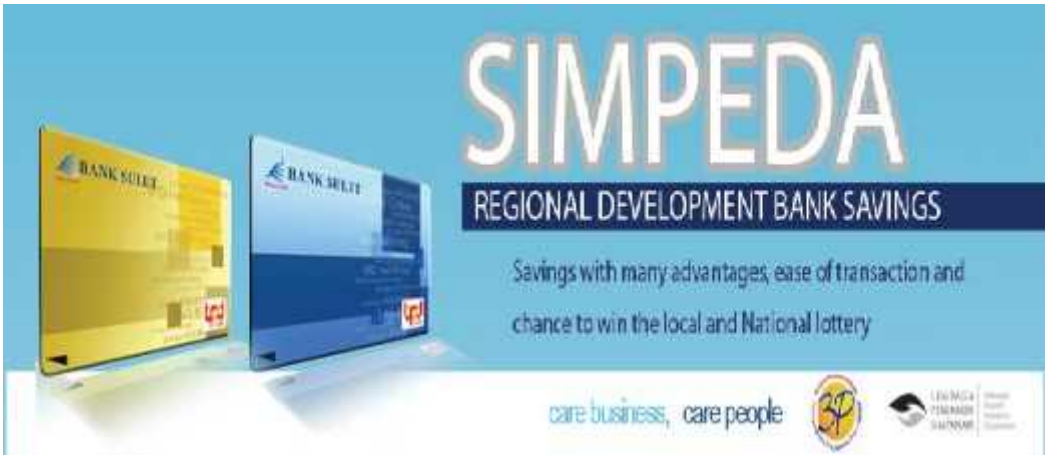
Komputer, Telepon Kantor, Mesin Fax, Mesin Printer dan Fotocopy, Scanner, Air Conditioner, Lemari Odner, Kursi dan Meja.

4.1.4 Skruktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4 : Struktur Organisasi Perusahaan PT Bank Sulut Kantor Pusat

4.1.5 PRODUK



Simpeda , adalah produk tabungan Bank Pembangunan Daerah (BPD) seluruh Indonesia .

NIKMATI KEMUDAHAN DAN MANFAAT LAYANANNYA

A. MUDAH

1. Hanya dengan setoran awal sebesar Rp 100.000,- Anda telah memiliki rekening tabungan Simpeda
2. Pembukaan rekening, penyetoran maupun penarikan dana tabungan dapat dilakukan di seluruh Cabang Bank Sulut
3. Anda berhak mendapatkan kartu ATM yang dapat digunakan untuk bertransaksi pada Seluruh ATM Bank Sulut dan 26.000 ATM berlogo ATM Bersama, dan Shared ATM Bankcard logo.

B. NYAMAN BERTRANSAKSI

1. Dilengkapi dengan fasilitas SMS Banking yang dapat diakses dari operator telepon seluler Telkomsel dan Indosat melalui nomor 3654 ;

2. Call Center Bank Sulut menambah kenyamanan Anda bertransaksi dimana saja dan kapan saja sehingga Anda lebih leluasa memanfaatkan waktu Anda.

C. PROGRAM UNDIAN BERHADIAH

1. Lokal Hadiah diundi 2 kali setahun , dimana untuk setiap kelipatan saldo 100.000 , berhak mendapatkan satu nomor undian untuk dimasukkan dalam gambar menikmati Simpeda Bank Sulut;
2. National Hadiah dengan total hadiah Rp . 1 miliar .

D. TINGKAT BUNGA

1. Saldo Rp . 0 s / d Rp . 250.000 , - tingkat bunga 0,50% (nol koma lima nol persen) pa
2. Saldo Rp . 250 001 , - s / d Rp . 1.000.000 , - tingkat bunga 2,50% (dua koma lima nol persen) pa
3. Saldo Rp . 1000.001 , - s / d Rp . 50.000.000 , - tingkat bunga 3,50 % (tiga koma lima nol persen) pa
4. Saldo Rp . 50.000.001 , - s / d Rp . 1.000.000.000 , - Suku bunga 4,50 % (empat koma lima nol persen) pa
5. Saldo Rp . 1.000.000.000 , - Suku bunga 5,00% (nol koma nol lima persen) per tahun

E. LAYANAN KREDIT

1. Kredit Modal Kerja - Working Capital loan
2. Kredit Investasi - Investment loan
3. Kredit Usaha Kecil Modal Kerja - Small Business loan
4. Pinjaman Rekening Koran Current Account loan

5. Kredit Pegawai Penghasilan Tetap (KPPT) - Pegawai Employee with fixed salary loan
6. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) - House Ownership loan (KPR)
7. Kredit Usaha Rakyat (KUR)
8. Kredit Usaha Rakyat Mikro
9. Kredit Usaha Rakyat Retail
10. Kredit Mikro

F. SMS BANKING

SMS BANKING Adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui layanan pesan singkat (SMS) dari perangkat ponsel. Dengan fasilitas SMS Banking Bank Sulut, kita dapat melakukan transaksi antara lain:

1. CEK SALDO
2. TRANFER DANA
3. PEMBAYARAN TAGIHAN TELEPON
4. BELI PULSA PRABAYAR
5. INFORMASI PRODUK

Semua Perintah/instuksi SMS Banking Bank Sulut dikirim ke 3654.

FORMAT SMS BANKING

Semua Perintah / Instruksi SMS Banking Bank SULUT dikirim ke 3654, berikut ini adalah format perintah / instruksi SMS Banking Bank SULUT :

1. Ketik HELP dari ponsel, 3654
   Muncul pesan balasan sebagai berikut : Ketik HELP SALDO untuk saldo, HELP TRANSFER untuk transfer, HELP INFO untuk info produk, HELP PIN untuk mengubah PIN.
2. Ketik HELP INFO
   Pesan Balasan : Ketik INFO TABUNGAN atau INFO GIRO atau INFO KREDIT atau INFO DEPOSITO, untuk mendapatkan Informasi Produk Perbankan Kami
3. Ketik HELP PIN
   Pesan Balasan : Ketik PIN [PIN_BARU] [PIN_LAMA]
4. Ketik HELP SALDO
   Pesan Balasan :
   Ketik SALDO REK[ID] [PIN]
5. Ketik HELP TRANSFER
   Pesan Balasan : Ketik TRANSFER [A/B] [FROM_Rek_Id] [TO_Rek_Id] [NILAI] [PIN] dimana [A/B] adalah A = Transfer Antar Rekening Sendiri, B = Transfer Ke Rekening Lain
6. Ketik HELP BELI
   Pesan Balasan : Ketik BELI [AS/SIMPATI/MENTARI] [NO_HP_TUJUAN] [VOUCHER] [PIN]
7. Ketik HELP BAYAR
   Pesan Balasan : Ketik BAYAR [HALO/MATRIX] [HP_INDEX] [REK_ID] [PIN]

8. Ketik HELP INFO TAGIHAN
   Pesan Balasan : Ketik INFO TAGIHAN [HALO/MATRIX] [HP_INDEX] [PIN]
9. Ketik INFO
   Pesan Balasan : Ketik HELP SALDO untuk saldo, HELP TRANSFER untuk transfer, HELP INFO untuk info produk, HELP PIN untuk mengubah PIN.
10. Ketik INFO DEPOSITO
    Pesan Balasan : Perintah ini akan direspon langsung oleh COREBANKING, yang berisi informasi DEPOSITO BANK SULUT.
11. Ketik INFO GIRO
    Pesan Balasan : Perintah ini akan direspon langsung oleh COREBANKING, yang berisi informasi GIRO BANK SULUT.
12. Ketik INFO KREDIT
    Pesan Balasan : Perintah ini akan direspon langsung oleh COREBANKING, yang berisi informasi KREDIT BANK SULUT.
13. Ketik INFO TABUNGAN
    Pesan Balasan : Perintah ini akan direspon langsung oleh COREBANKING, yang berisi informasi TABUNGAN BANK SULUT.
14. Ketik INFO TAGIHAN HALO [INDEX_HP] [PIN]
    Contoh : INFO TAGIHAN HALO TSEL1 123456
    Pesan Balasan : Jumlah Tagihan Kartu HALO [NO_HP] atas nama [NAMA_TAGIHAN] adalah Rp [AMOUNT]
    * INDEX HP ADALAH NAMA PENGGANTI UNTUK SETIAP NOMOR HP YANG TELAH DIDAFTARKAN PADA CUSTOMER SERVICE
15. Ketik INFO TAGIHAN MATRIX [INDEX_HP] [PIN]
    Contoh : INFO TAGIHAN MATRIX ISAT1 123456
    Pesan Balasan : Jumlah Tagihan Kartu Matrix [NO_HP] atas nama [NAMA_TAGIHAN] adalah Rp [AMOUNT]

16. Ketik PIN [NEW_PIN] [PIN]
    Contoh : PIN 123456 910910
    Pesan Balasan : Perubahan PIN berhasil. Hafalkan PIN anda dan hapus semua SMS anda yang mencantumkan PIN SMS Banking.
17. Ketik SALDO REK[ID] [PIN]
    Contoh : SALDO REK1 123456
    Pesan Balasan : Saldo anda untuk rekening [REK_ASAL] adalah Rp [SALDO]
18. Ketik TRANSFER A [REK_ID] [TO_REK_ID] [AMOUNT] [PIN]
    Contoh : TRANSFER A REK1 REK3 500000 123456
    Pesan Balasan : Transfer ke rekening sendiri, dari [REK_ASAL] ke [REK_TUJUAN] sebesar Rp [AMOUNT] berhasil.
19. Ketik TRANSFER B [REK_ID] [TO_REK_ID] [AMOUNT] [PIN]
    Contoh : TRANSFER B REK1 REK1 500000 123456
    Pesan Balasan : Transfer ke rekening lain, dari [REK_ASAL] ke [REK_TUJUAN] sebesar Rp [AMOUNT] berhasil
20. Ketik BAYAR HALO [INDEX_HP] [REK_ID] [PIN]
    Contoh : BAYAR HALO TSEL1 REK1 123456
    Pesan Balasan : Pembayaran tagihan Kartu HALO [NO_HP] atas nama [NAMA_TAGIHAN] sbsr Rp [AMOUNT] brhsil Ref: [NO_REFERENSI] Ada keluhan hub 111 dr HP anda.
21. Ketik BAYAR MATRIX [INDEX_HP] [REK_ID] [PIN]
    Contoh : BAYAR MATRIX ISAT1 REK1 123456
    Pesan Balasan : Pembayaran tagihan Kartu Matrix [NO_HP] atas nama [NAMA_TAGIHAN] sebesar Rp [AMOUNT] berhasil. No Ref: [NO_REFERENSI].
22. Ketik BELI SIMPATI [HP_TUJUAN] [VOUCHER] [PIN]
    Contoh : BELI SIMPATI 08124448551 50 123456
    Pesan Balasan : Isi pulsa Kartu simPATI sbsr Rp [AMOUNT] ke [NO_HP] berhasil. Voucher: [NO_VOUCHER] Pulsa akan terisi secara otomatis. Hub 116 dari HP untuk keluhan.

23. Ketik BELI AS [HP_TUJUAN] [VOUCHER] [PIN]
    Contoh : BELI AS 085240008551 100 123456
    Pesan Balasan : Isi pulsa Kartu AS ke [NO_HP] sbsr Rp [AMOUNT] nilai pembelian Rp [AMOUNT]_PPN (PPN10%) brhsl. Voucher: [NO_VOUCHER] Pulsa akan terisi secara otomatis.
24. Ketik BELI MENTARI [HP_TUJUAN] [VOUCHER] [PIN]
    Contoh : BELI MENTARI 08152309999 75 123456
    Pesan Balasan : Isi pulsa Kartu Mentari sebesar Rp [AMOUNT] ke [NO_HP] berhasil

Lokasi Kantor Cabang Bank SULUT

Lokasi	Alamat
Cabang Utama	Jl. Sam Ratulangin No. 9 Manado 95111 Telp. (0431) 861759, 861761 Fax (0431)854522
Cabang Jakarta	PLAZA GANI DJEMAT JAKARTA PUSAT Jl. Imam Bonjol No 76-78 Jakarta Pusat Telp.021-3902911,3902912 Fax.021-3903633
Cabang Gorontalo	Jl. M.T. Haryono No. 18 Telp. (0435) 822616, 824650 Fax (0435) 823067
Cabang Surabaya	Jalan Diponegoro No. 77 Surabaya (Jawa Timur) Telp. 031-5677768 Fax. 031-5618664
Cabang Kotamobagu	Jl. A. Yani no. 187 Kotamobagu Telp. (0434) 21058, 21250 Fax (0434) 22155
Cabang Tahuna	Jl. DR. Sutomo No. 60 Telp. (0432) 21179,21391 Fax (0432) 22251
Cabang Bitung	Jl. Yos Sudarso No. 13/12 Telp. (0438) 21011,21218 Fax (0438) 30492
Cabang Kawangkoan	Cabang Kawangkoan Jl. Raya Kawangkoan, Telp: (0431) 371080, 371121; Fax: (0431) 371400
Cabang Limboto	Cabang Limboto Jl. Mayor Dullah No. 1, telp: (0435) 881440, 881012; Fax: (0435) 881067

Lokasi	Alamat
Cabang Tondano	Cabang Tondano Jl. Tountemboan, telp: (0431) 321637, 321438; Fax: (0431) 322512
Cabang Tomohon	Cabang Tomohon Jl. Raya Tomohon Kota Tomohon,Telp: 0431 - 351381; Fax: 0431 – 353086
Cabang Marisa	Cabang Marisa Jl. Trans Sulawesi No. 12a; Telp: (0443) 210033, 210252, Fax : (0443) 210489
Cabang Calaca	Cabang Calaca Jl. Sisingamangaraja No. 23 Manado, Telp: (0431) 862506, 850924, Fax: (0431) 850924
Cabang Amurang	Cabang Amurang Kel. Ranoyapo Lk. IV Amurang (Kab. Minsel), Telp: (0430) 21313; Fax: (0430) 21733
Cabang Tilamuta	Cabang Tilamuta jl. Ade Irma Suryani Nasution,Desa Hungayonaa Kec. Tilamuta Telp: 0443-210749 ; Fax : 0443-211079
Cabang Airmadidi	Cabang Airmadidi Jl. Raya Manado-Bitung Kel. Sarongsong 1; Telp: 0431 - 891012, Fax: 0431 – 891815
Cabang Melonguane	Jl. Dalam Kota Kel. Melonguane Barat Lingk 1 Kec. Melonguane - Kab. Kepulauan Talaud; Telp: 081241948420
Cabang Ratahan	Desa Tosuraya Kec Ratahan Kab. Minahasa Tenggara Telp.0431-3174518 / Fax. 0431-3174448
Cabang Tutuyan	Jl. Raya Trans Sulawesi Lingkar Selatan-Tutuyan Telp. 0431-3177820 Fax. 0431-3177746
Cabang Lolak	Jl. Trans Sulawesi Desa Mongkoinit Kec.Lolak Kab.Bolaang Mongondow Telp. 0434-2626147 / Fax. 0434-2626147
Cabang Boroko	Jl. Trans Sulawesi-Boroko Kec. Kaidipang Kab. Bolaang Mongondow Utara Telp. 08114303566
KC Molibagu	Jl. Trans Sulawesi Lingkar Selatan-Desa Molibagu Kec.Bolaang Uki Kab.Bolaang Mongondow Selatan Telp. 0434-2629445, Fax. 0434-2629446, 2626122

Lokasi Kantor Cabang Pembantu Bank SULUT		
Cabang	**Lokasi**	**Alamat**
Kantor Cabang Pembantu	KCP Siau	Kel. Tarorane Kec. Siau Timur Kab. Sitaro Telp. 0432-310506 Fax. 0432-310300
Kantor Cabang Pembantu	KCP Lirung	Komp. Pertokoan Lirung Kec. Lirung Kab. Talaud Telp. 0433-311384 Fax. 0433-311385
Kantor Cabang Pembantu	KCP Suwawa	Jl. Pasar Minggu No.80 Desa Bube Kec. Suwawa Kab. Bone Bolango Telp. 0435-827318, 824577 Fax. 0435-8591533
Kantor Cabang Pembantu	KCP Kwandang	Kel. Moluo Kec. Kwandang Kab. Gorontalo Utara Telp. 0442-310319 Fax. 0442-310320
Kantor Cabang Pembantu	KCP KELAPA GADING	Jl. Boulevard Raya Blok TA 2/19 Kelapa Gading Jakarta Telp.021-45847964 Fax. 021-4534453
Kantor Cabang Pembantu	KCP Cempaka Putih	Kawanua Aerotol Jl. Cempaka Putih Raya No.120 (Kantor penghubung pemerintah Provinsi Sulawesi Utara) Telp. 021-4248768,4267090 Fax. 021-4266394
Kantor Cabang Pembantu	KCP Mangga Dua	Ruko Tekstil Jl. Mangga Dua Raya Blok C6 No.7 Telp. 021-6123590,6123591 Fax. 021-6121059
Kantor Cabang Pembantu	KCP Malang	Jl. Semeru No.23-Malang Telp. 0341-353360, 353361 Fax. 0341-353362
Kantor Cabang Pembantu	KCP Popayato	Jl. Raya Trans Sulawesi-Desa Maleo Kab.Pohuwato Telp. 082195380080
Kantor Cabang Pembantu	KCP Pasar Sentral	Jl. Patimura No. 19 Kel. Limba U Kec. Kota Selatan Kota Gorontalo Telp. 0435-825444

Cabang	Lokasi	Alamat
Kantor Cabang Pembantu	KCP Tagulandang	Kompleks Pasar 66 Desa Balehumara, Kec Tagulandang, Kab. Kepulauan Siau Tagulandang Biaro Telp. 0432-330345 Fax. 0432-330456
Kantor Cabang Pembantu	KCP Tuminting	Jl. Santiago No.2 Kel.Tuminting Manado Telp. 0431-872238 Fax. 0431 -872239
Kantor Cabang Pembantu	KCP Likupang	Komp.Pertokoan Likupang, Desa Likupang II Kec.Likupang Timur Minut Telp. 0431-8894116 Fax. 0431-8894115
Kantor Cabang Pembantu	KCP Pasar Segar Paal Dua	Jln. Yos Sudarso Kel. Paal Dua , Kec. Tikala , Kota Manado Telp. 0431-840162 Fax. 0431-840163
Kantor Cabang Pembantu	KCP Paguat	Jln. Trans Sulawesi Kelurahan Pentadu Kec. Paguat Kab. Pohuwato Prov. Gorontalo Telp. 0811 4322 533
Kantor Cabang Pembantu	KCP Motoling	Jl. Raya Motoling, Desa Motoling Jaga I Kecamatan Motoling Kab. Minahasa Selatan Telp.0430-2427048 Fax. 0430-2426355
Kantor Cabang Pembantu	KCP Randangan	Jl. Raya Trans Sulawesi Desa Motolahu Kec. Randangan Kab. Pohuwato - Provinsi Gorontalo
Kantor Cabang Pembantu	KCP Tolangohula	Jl. Pabrik Gula Desa Sukamamur Kec. Tolangohula Kab. Gorontalo - Provinsi Gorontal
Kantor Cabang Pembantu	KCP Manembo-Nembo	Jl. Raya Manado-Bitung,Kel. Manembo-nembo, Kec. Matuari Kota Bitung Telp. 0438-35186
Kantor Cabang Pembantu	KCP Tamako	Jl. Raya Nagha Satu Desa Nagha Satu Kec. Tamako Kab. Sangihe Provinsi Sulawesi Utara

Cabang	Lokasi	Alamat
Kantor Cabang Pembantu	KCP Bahu	Kompleks Ruko Bahu Mall blok S 14 Jl. Wolter Mongisidi Kel. Bahu Kec. Malalayang Kota Manado
Kantor Cabang Pembantu	KCP Ranotana	Jl. Sam Ratulangi No. 432 Kel. Ranotana Kec. Sario Kota Manado Telp. 0431-822000
Kantor Cabang Pembantu	KCP Paguyaman	Jl. Trans Sulawesi Desa Molumbulahe Kec. Paguyaman Kab. Boalemo Cp. 081340279580

LAPORAN KEUANGAN

BANK SULUT

(PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SULAWESI UTARA)

MELAYANI ADALAH

4.2 Hasil Analisis

4.2.1 karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado dengan sampel penelitian kepada pelanggan yang menjadi peserta PT.Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Berdasarkan data diperoleh, maka berikut ini akan menguraikan gambaran umum responden :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3

Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	19	38 %
Perempuan	31	62 %
Jumlah	**50**	**100**

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2015

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini, berjenis kelamin laki-laki sebesar 38 % dan berjenis perempuan sebesar 62 %. Dengan demikian mayoritas dalam penelitian ini yaitu berjenis kelamin perempuan. Hal ini dikarenakan bahwa pengunjung yang dating ke PT.Bank Sulut Kantor Pusat kebanyakan berjenis perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden menurut umur dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Komposisi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
<20 Tahun	7	14%
21-30 Tahun	15	30%
31-40 Tahun	25	50%
>40 Tahun	3	6%
Jumlah	**50**	**100**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2015

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat kita lihat bahwa mayoritas responden <20 tahun banyak 14%, sedangkan 21-30 tahun banyak 30%, usia 31-40 tahun sebanyak 50%, usia >40 tahun sebanyak 6%. Hal ini menunjukan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah usia dari 31-40 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini adalah data responden berdasarkan pekerjaan yang dilihat pada PT.Bank Sulut Kantor Pusat Manado

Tabel 5
Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
PNS	10	20%
Swasta	5	10%
Pengusaha	15	30%
Lain-lain	20	40%
Jumlah	**50**	**100**

Sumber : Hasil pengolahan Data tahun 2015

Berdasarkan data komposisi responden berdasarkan pekerjaan maka dapat diketahui bahwa jumlah responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah yang memiliki perkerjaan lain-lain seperti pemilik usaha kecil dan menengah sebanyak 40 %.

4.3 Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Hasil analisis deskriptif untuk melihat proses penyebaran data berdasarkan ukuran gejala pusat dari variable Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dari jawaban angket responden. Disamping itu akan dijelaskan juga total skor penyebaran data jawaban responden secara keseluruhan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) Sebelum melakukan analisis maka terlebih dahulu variabel-variabel penelitian dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang dikumpulkan dari 50 responden ditabulasi

menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan bantuan fasilitas Data Analysis dari Microsoft Excel. Hasil analisis deskriptif disajikan pada tabel 6 berikut:

Tabel 6
Deskriptif Variabel Penelitian
Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y)

	Rata-Rata X	*Rata-Rata Y*
Mean	3.35	2.828
Median	3.583	2.8
Mode	3.833	2.8
Kurtosis	-0.782	-0.100
Skewness	-0.620	-0.112
Range	3.667	3.5
Minimum	1.167	1.1
Maximum	4.833	4.6
Count	50	50

Sumber : Hasil Olahan Data 2015

Untuk penjelasan deskriptif statistic penelitian mengenai variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel 6 diperoleh nilai Maximum (nilai tertinggi) rata-rata 4.833 dan Minimum (nilai terendah) rata-rata 1.167 atau memiliki Range (jarak data) rata-rata 3.667. Hal ini menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 6. tersebut juga diperoleh nilai Mean (rata-rata dari data) rata-rata 3.35 dengan nilai Skewness (ukuran distribusi data) rata-rata -0,620 dan nilai Kurtosis (ukuran distribusi data) rata-rata -0.782 yang mengarakterisasikan derajat

asimetri dari distribusi Kualitas Pelayanan disekitar nilai Median (nilai/titik tengah) rata-rata 3.583. Hal ini menggambarkan bahwa data jawaban Kualitas Pelayanan yang ada pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado distribusi normal. Dengan kata lain, Kualitas Pelayanan pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado belum maksimal.

2. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik pada tabel 6 diperoleh nilai Maximum (nilai tertinggi) rata-rata 4.6 dan Minimum (nilai terendah) rata-rata 1.1 atau memiliki Range (jarak data) rata-rata 3.5. Hal ini menggambarkan bahwa Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado memiliki variasi nilai yang signifikan dengan tingkat kesalahan yang kecil, sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian.

Pada tabel 6. tersebut juga diperoleh nilai Mean (rata-rata dari data) rata-rata 2.828 dengan nilai Skewness (ukuran distribusi data) rata-rata -0.112 dan nilai Kurtosis (ukuran distribusi data) rata-rata -0.100 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi Kualitas Pelayanan disekitar nilai Median (nilai/titik tengah) rata-rata 2.8. Hal ini menggambarkan bahwa data jawaban Kepuasan Nasabah yang ada pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado distribusi normal. Dengan kata lain, kepuasan nasabah yang dirasakan nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado belum maksimal.

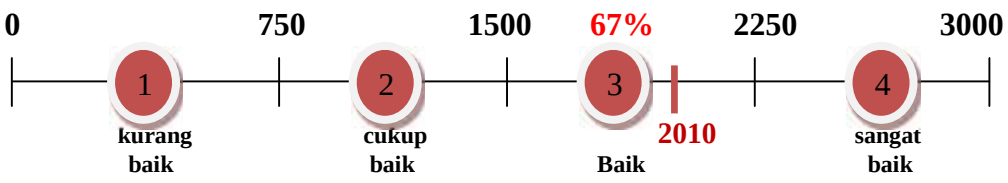
4.3.1 Total Skor Jawaban

Untuk mengetahui seberapa besar jawaban responden dari masing-masing variabel beserta jawaban setiap instrument dari 50 responden dalam hal ini Kualitas Pelayanan (X) serta Kepuasan Nasabah (Y) maka peneliti akan mengkaji seberapa baik total skor dari jawaban responden yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **Total Skor Kualitas Pelayanan (X)**

Instrumen penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan sebanyak 12 pertanyaan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1-5, dan jumlah responden sebanyak 50 orang. Jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi) = 5 x 12 x 50 = 3000. Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 12 dan jumlah responden = 50.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk Kualitas Pelayanan dari 50 responden berjumlah = 2010. Dengan demikian Kualitas Pelayanan menurut persepsi 50 responden itu = 2010 : 3000 x 100 = 67% berdasarkan jawaban responden. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



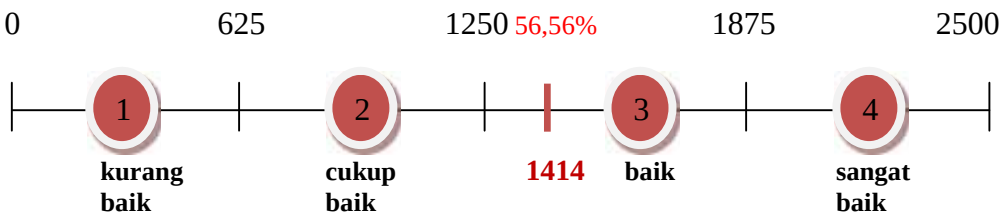
Gambar 5 : Total Skor Kualitas Pelayanan (X)

Total skor variabel Kualitas Pelayanan (X) berjumlah : 2010 termasuk dalam kategori interval “baik”, mendekati sangat baik. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 67% hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan karyawan masih terletak pada kwadrat III artinya masih perlu dimaksimalkan dalam menunjang kinerja karyawan pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

2. Total Skor Kepuasan Nasabah (Y)

Instrumen penelitian untuk variabel Kepuasan Nasabah sebanyak 10 pertanyaan dengan 5 opsi yang diberikan skor 1 – 5, dan jumlah responden sebanyak 50 orang. Jumlah skor kriterium (bila setiap item mendapat skor tertinggi) = 5 x 10 x 50 = 2500. Untuk ini skor tertinggi = 5, jumlah item = 10 dan jumlah responden = 50.

Jumlah skor hasil jawaban responden untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) dari 50 responden pengumpulan data = 1414. Dengan demikian Kepuasan Nasabah menurut persepsi 50 responden itu = 1414 : 2500 x 100 = 56,56% berdasarkan jawaban responden. Hal ini secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut :



Gambar 6. Total Skor Kepuasan Nasabah (Y)

Total skor untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) berjumlah = 1414 termasuk dalam kategori “baik” pada kwadrat III namum mendekati cukup baik pada kwadrat II. Dari hasil analisis tentang skor jawaban responden baru 56,56% hal ini masih belum ditingkatkan Kepuasan nasabah dalam menunjang peningkatan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

4.3.2 Uji Validitas dan Reabilitas

Adapun uji validitas mengetahui besarnya hubungan antara item butir pertanyaan dengan total pertanyaan untuk masing-masing variabel. Yaitu Kualitas Pelayanan (X), dan Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Untuk jelasnya validitas variabel Kualitas Pelayanan (X) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 7
Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Daftar Pertanyaan	Stat.Produk Moment (r)	N	Validitas	Ket.
SKOR JAWABAN X1	0,279	50	0.922	Valid
SKOR JAWABAN X2	0,279	50	0,926	Valid
SKOR JAWABAN X3	0,279	50	0,872	Valid
SKOR JAWABAN X4	0,279	50	0,927	Valid
SKOR JAWABAN X5	0,279	50	0.916	Valid
SKOR JAWABAN X6	0,279	50	0,918	Valid
SKOR JAWABAN X7	0,279	50	0,907	Valid
SKOR JAWABAN X8	0,279	50	0,874	Valid
SKOR JAWABAN X9	0,279	50	0,908	Valid
SKOR JAWABAN X10	0,279	50	0,879	Valid
SKOR JAWABAN X11	0,279	50	0.880	Valid
SKOR JAWABAN X12	0,279	50	0,797	Valid
RATA-RATA JAWABAN	0,279	50	0,902	Valid

Sumber : Pengolahan data, 2015

Untuk mengukur nilai validitas Kualitas Pelayanan (X) ditentukan dengan nilai α = 0,05 dengan jumlah responden 50 responden sehingga nilai r (0,05,50) pada *Table Product Moment* dan di dapat nilai r=0.279. Jika hasil validitas berada diatas 0.279 maka dianggap butir pertanyaan atau sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua instrument pada variabel Kualitas Pelayanan (X) pada tabel 7, hasil analisisnya diatas r = 0.279 sehingga dapat disimpulkan bahwa keduabelas skor pertanyaan atau instrument pada Kualitas Pelayanan (X) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untukk dijadikan pengukuran variabel penelitian

2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Untuk jelasnya validitas variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat koefisien validitas masing-masing butir pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 8
Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Descriptive Statistics				
Daftar Pertanyaan	**Stat.Produk Moment (r)**	**N**	**Validitas**	**Ket.**
SKOR JAWABAN Y1	0,279	50	0,646	Valid
SKOR JAWABAN Y2	0,279	50	0,878	Valid
SKOR JAWABAN Y3	0,279	50	0,886	Valid
SKOR JAWABAN Y4	0,279	50	0.861	Valid
SKOR JAWABAN Y5	0,279	50	0,859	Valid
SKOR JAWABAN Y6	0,279	50	0,824	Valid
SKOR JAWABAN Y7	0,279	50	0,839	Valid
SKOR JAWABAN Y8	0,279	50	0,921	Valid
SKOR JAWABAN Y9	0,279	50	0.878	Valid
SKOR JAWABAN X10	0,279	50	0.875	Valid
RATA-RATA JAWABAN	0,279	50	0,861	Valid

Sumber : Pengolahan data 2015

Untuk mengukur nilai validitas Kepuasan Nasabah (Y) ditentukan dengan melihat nilai α = 0,05 dengan jumlah responden 50 responden sehingga nilai r $(_{0,05,\ 35})$ pada Kepuasan Nasabah dan di dapat nilai r= 0,279. Jika hasil validitas berada di atas 0,279 maka dianggap butir pertanyaan atau instrument sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua Instrumen pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) pada tabel 8, hasil analisisnya r diatas = 0,279 sehingga dapat disimpulkan bahwa ke sepuluh skor pertanyaan atau instrument pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

4.3.3 Uji Reabilitas

Adapun uji reabillitas untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reabilitas melalui metode *Croanbarch alpha* untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebagai berikut :

1. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Untuk mengetahui koefisien reabilitas maka data diolah dengan Microsoft Excel computer sehingga menghasilkan koefisien reabilitas Alpha Cronbach yang dapat dilihat pada tabel berikut. Koefisien reabilitas untuk variabel Kualitas Pelayanan disajikan pada tabel 9 dibawah ini.

Tabel 9
Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.473	12

Sumber : Hasil olahan data 2015

Penguji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reabilitas melalui metode *Croanbarch alpha*, dimana suatu instrument dikatakan reliable bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0.05 atau lebih.

Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliable bila koefisien reliable (r) > 0,6 dan berdasarkan hasil analisis pada tabel 8 menunjukkan bahwa koefisien reabilitas untuk variabel

Kualitas Pelayanan sebesar 0,473 ini berarti instrument penelitian variabel Kualitas Pelayanan dapat dinyatakan reliable dan layak untuk menjadikan variabel dalam pengukuran penelitian ini karena koefisien reliable >0,6.

2. Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Untuk mengetahui koefisien reliabilitas maka data diolah dengan Microsoft Excel computer sehingga menghasilkan koefisien reabilitas Alpha Cronbach yang dapat dilihat pada tabel berikut ini. Koefisien reliabilitas untuk variabel Kepuasan Nasabah disajikan pada tabel 10 dibawah ini.

Tabel 10
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	10

Sumber : Hasil diolah data 2015

Penguji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reabilitas melalui metode *Croanbarch alpha*, dimana suatu instrument dikatakan reliable bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0.05 atau lebih. Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliable atau tidak. Dengan kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabel (r) > 0,6.

Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliable atau tidak. Dengan kriteria suatu instrument

penelitian dikatakan reliabel bila koefisien reliabel (r) > 0,6 dan berdasarkan hasil analisis pada tabel 14 menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0,935 ini berarti instrument penelitian variabel Kepuasan Nasabah dapat dinyatakan reliable dan layak untuk dijadikan variabel dalam pengukuran penelitian ini karena koefisien reliable > 0,6.

4.4 Hasil Analisis Regresi Korelasi dan Pembahasan

4.4.1 Hasil Analisis Regresi dan Korelasi

Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado dapat dipengaruhi banyak faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal yang saling berinteraksi secara kompleks. Dalam studi pustaka yang diuraikan pada Bab 2 telah diketahui bahwa variabel-variabel yang menjadi bagian dari model penelitian ini saling berinteraksi secara kompleks. Untuk itu perlu dianalisis hubungan antara setiap variabel yang menjadi bagain dari model penelitian ini.

"Sugiyono (2001:168-169), menyatakan tehnik statistic regresi digunakan untuk maksud melakukan prediksi nilai variabel independen diubah". Antara korelasi dan regresi mempunyai pengaruh yang kuat. Teknik korelasi digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Regresi digunakan untuk analisis antara satu variabel dengan variabel lain yang secara konseptual mempunyai pengaruh yang kuat.

Dengan menggunakan kuesioner (terlampir) yang diberikan kepada 50 Nasabah PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado diperoleh data dan ditabulasi menurut variabel penelitian. Data yang terkelompok menurut variabel tersebut dianalisis dengan bantuan fasilitas Data Analysis dari Microsoft Excel.

Rekapitulasi data hasil penelitian dilampirkan pada lampiran 2 dan hasil analisis regresi parsial dilampirkan pada lampiran 3.

Dengan menggunakan kuesioner (terlampir) yang diberikan kepada 50 Nasabah PT Bank Sulut Kantor Pusat diperoleh data dan ditabulasi menurut variabel penelitian. Data yang terkelompok menurut variabel tersebut dianalisis dengan bantuan fasilitas Data Analysis dari Microsoft Excel. Rekapitulasi data hasil penelitian dilampirkan pada lampirkan pada lampiran dan hasil analisis regresi parsial dilampirkan pada lampiran.

Tabel 11
Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado

SUMMARY OUTPUT

Regression Statistics	
Multiple R	0.570847516
R Square	0.325866886
Adjusted R Square	0.311822446
Standard Error	6.991121106
Observations	50

Coefficients	
Intercept	13.858729006
Kualitas Pelayanan (X)	0.358738084

4.4.2 Analisis Output

Untuk jelasnya hasil analisis korelasi dan regresi dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut :

- *Multiple R* menunjukkan angka 0.570847516 sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan nasabah sebesar 0,57%. Hal ini menunjukan hubungan keduanya kuat.
- *R Square* atau Koefisien Determinasi menunjukkan angka 0.325866886, hal ini menunjukkan 0,32% variabel Kualitas Pelayanan dijelaskan oleh variasi Kepuasan Nasabah dan sisanya 99.68% dipengaruhi oleh factor lain.
- *Standard Error* atau variasi sebesar 6.991121106 terdapat disekeliling garis regresi khususnya dengan variabel bebas – Y (Kepuasan Nasabah).
- Persamaan Regresi bisa dilihat pada persamaan yang ditunjukkan kolom *Coefficients* baris *Intercept* (13.858729006) dan baris X (Variabel X) atau Kualitas Pelayanan (0.35), sehingga dapat dituliskan persamaan Y = 13.85 + 0,35X.
- *Intercept* sebesar 13.85. Persamaan regresi menunjukkan angka yang positif, dalam kasus adanya peningkatan variabel X (Kualitas Pelayanan) akan meningkatkan variabel Y (Kepuasan Nasabah). Jadi dapat dibaca jika meningkatkan 0,35% Kualitas Pelayanan makan akan meningkatkan 13,85% Kepuasan Nasabah.

4.5 Pengujian Hipotesis

Tabel 12
Summary Output
Variabel Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

	Coefficients	*Standard Error*	*t Stat*	*P-value*
Intercept	13.858729006	3.153	4.396	0.000
Kualitas Pelayanan (X)	0.358738084	0.074	4.817	0.000

Sumber : Data Diolah 2015

Berdasarkan tabel 12 di atas, dapat terlihat nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dimana t_{hitung} sebesar 4.817. Dengan tingkat signifikan yang digunakan sebesar 5% atau α = 0,05, derajat kebebasan df = (n-k-1), dimana (n) adalah jumlah observasi dan (k) adalah jumlah variabel maka df = (50-1-1) = 48 di dapat angka t_{tabel} sebesar 1.677.

Dengan membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung} untuk menentukan hipotesis 1 uji t yaitu :

Ho: $\beta 1 \leq 0$ (Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado)

Ha: $\beta 1 > 0$ (Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado)

Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_o diterima H_a ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_o ditolak H_a diterima. Variabel Kualitas Pelayanan dengan t_{hitung} 4.817 lebih besar dari t_{tabel} 1,677 yang berarti variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado.

4.6 Pembahasan

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado

Hal yang baik yang ditemukan berdasarkan hasil pengamatan mengenai Kualitas Pelayanan adalah : Karyawan masih tetap menunjukkan rasa hormatnya dan selalu tersenyum terhadap pelanggan yang complain atau bahkan pelanggan yang marah-marah karena kurang puasnya terhadap pelayanan yang diberikan. Karyawan mampu bersikap ramah kepada pelanggan.

Berdasarkan Indikator-indikator dapat dilihat bahwa indikator Tangible atau bukti fisik yang memiliki sub indikator sebagai berikut : bangunan dan interior yang bagus dan menarik, kebersihan dan kenyamanan tempat baik dan memuaskan, penampilan karyawan rapih dan bersih. Tetapi nasabah masih kurang puas dengan desaign interior, kebersihan ruangan dan kenyamanan kantor da juga pelanggan merasa tidak baik dengan penampilan karyawan yang bertugas langsung dalam melayani. Pelanggan yaitu karyawan yang berada pada bagian Divisi Kredit Bisnis. Hal ini harusnya menjadi pertimbangan perusahaan untuk menjadi semakin lebih baik lagi di mata para nasabah, perusahaan harus selalu melakukan pembenahan bangunan dan desain interior ruangan tunggu nasabah yang diamati oleh peneliti tidak bisa menampung jumlah nasabah yang datang terlalu banyak sehingga nasaabah dibiarkan menunggu diluar, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu nasabah harus sering-sering diperhatikan, AC harus selalu diperhatikan karena terkadang jika nasabah terlalu banyak AC tidak berfungsi dengan baik sehingga ruangan menjadi panas. Bahkan penampilan

karyawan yang berada dibagian DIvisi Kredit Bisnis pun harus selalu memperhatikan karena berhubungan langsung dengan nasabah yang melakukan klaim di PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Siakp karyawan pun harus lebih baik lagi agar nasabah merasa dihargai dan senang dengan pelayanan yang diberikan.

Sedangkan pada indikator Responsiveness, dimana indikator Responsiveness Daya Tanggap memiliki sub indikator : Menguasai tugas, kesediaan karyawan membantu pelanggan dan kecepatan dalam menyelesaikan masalah. Pada indikator ini nasabah merasa puas dengan kontribusi yang diberikan oleh nasabah. Menurut penelitian yang dilakukan peneliti pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Indikator Reability Kehandalan memiliki sub indikator : Kecepatan melayani nasabah sudah cukup baik walaupun terkadang karyawan yang sudah mungkin lelah dalam melaksanakan tugas biasanya membiarkan nasabah menunggu saat melakukan klaim. Hal ini harus menjadi perhatian buat karyawan yang bertugas melayani nasabah karena nasabah tidak ingin meilihat seberapa lelahnya karyawan saat bekerja namun nasabah ingin menyelesaikan haknya terlebih dahulu. Sedangkan Indikator Assurance Jaminan memiliki sub indikator : dilihat dari hasil observasi yang penulis dapatkan ternyata karyawan belum mampu dalam membangun kepercayaan kepada nasabah. Hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan. Indikator Emphaty memiliki sub indikator : yang penulis dapatkan ternyata dalam perusahaan masih terdapat kekurangan untuk memberikan perhatian tentang kebutuhan dari nasabah.

2. Untuk Mengetahui Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Sulut Kantor Pusat Manado

Kepuasan nasabah yang harus diutamakan karena ketika bekerja terlebih pada bidang pelayanan nasabah karyawan memang harus memiliki tanggung jawab penuh terhadap kepuasan nasabah sesuai visi perusahaan yaitu “PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado berkelas dunia, terpercaya, bersahabat dan unggul dalam Operasional dan pelayanan”.

Berdasarkan hasil penelitian pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado dapat diketahui bahwa kurangnya kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan karyawan. Hal ini terlihat dari total skor jawaban responden bahwa kepuasan nasabah berada di kwadran III artinya kepuasan nasabah berada pada kwadran baik. Walaupun demikian akan sangat baik jika kepuasan nasabah berada di kwadran IV. Ini artinya nasabah belum benar-benar merasakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Guna meningkatkan kepuasan nasabah maka akan lebih baik jika perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan. Nasabah yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan perusahaan berdampak pada tercapainya tujuan perusahaan yaitu mempertahankan pelanggan bahkan pelanggan yang merasa puas akan mempromosikan hal ini kepada calon pelanggan lainnya.

Berdasarkan hasil observasi dan daftar pernyataan kepada nasabah, maka didapati hasil bahwa pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado masih rendahnya indikator-indikator yang baik dan berdampak pada ketidakpuasan nasabah dan perlu adanya peningkatan yang lebih baik lagi.

3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado

Berdasarkan hasil penelitian didapati Kualitas Pelayanan yang ada di PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado belum sepenuhnya mampu diterapkan dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengamatan dan hasil analisis berdasarkan jawaban kuesioner responden atas kualitas pelayanan ditemui beberapa hal seperti kurangnya kecepatan dalam menyelesaikan masalah pelanggan yang melakukan klaim, kurangnya kehandalan seperti karyawan yang tidak menepati janji dengan nasabah, adanya keterlambatan dalam pelayanan yang menyebabkan penumpukan antrian kepedulian serta perhatian karyawan dalam melayani pelanggan, karyawan kurang berkomunikasi dengan baik sehingga membingungkan pelanggan, fasilitas fisik seperti AC kurang berfungsi dengan baik, ruang tunggu yang kurang memadai,untuk menampung pelanggan yang datang terlalu banyak sehingga pelanggan merasa kurang nyaman.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di bidang Divisi Kredit Bisnis pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado yang telah dikemukankan pada bab-bab sebelumnya ,aka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah. Artinya Nasabah secara langsung berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah dimana hasil perhitungan pada Hipotesis dimana koefisien Kualitas Pelayanan = 0.358 hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh pelayanan ini dapat dilihat dari hasil analisis *Regression Statictics* dengan tingkat keeratan yang kuat sebesar 0,570. Tingkat Kualitas Pelayanan di bidang Divisi Kredit Bisnis pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado. Dapat kita lihat pada besarnya kontribusi yang diberikan Kualitas Pelayanan terhadap peningkatan Kepuasan Nasabah

3. Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga adanya peningkatkan Kepuasan Nasabah yang ada pada PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado khususnya pada bidang Divisi Kredit Bisnis.

5.2 S a r a n

Pada kesempatan ini saran yang dapat diberikan khususnya kepada pihak PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado, sebagai berikut :

1. PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado harus memperhatikan lagi tingkat pelayanan dari semua nasabah yang datang di tempat ini, sebaiknya mempertahankan apa yang telah dilakukan dalam hal pelayanan kepada nasabah.
2. Variabel tangibles perlu dipertahankan oleh PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado dan variabel responsiveness dan emphaty selayaknya diperhatikan karena variabel ini kurang mendapatkan perhatian dari seluruh Karyawan PT. Bank Sulut Kantor Pusat Manado.
3. Setiap 3 bulan sekali PT. Bank Sulut Kantor Pusat perlu melaksanakan survei kepuasan nasabah, sehingga dapat diadakan tindakan koreksi dan perbaikan terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

A.V.A Zeithaml, & L.L.Berry, 1988, *"SERQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Costumer Perceptions of Service Quality"*

Dr. Riduwan, M.B.A, 2013 *"Metode dan Teknik Menyusun Tesis"* Bandung

Imam Ghozali, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan keempat*, Semarang

Kotler Philip dan A.B Susanto 2000, *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia*, edisi pertama, Jakarta

Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakaerta : Preuhallindo, 2000

Loverlock, Wirts dan Mussry, 2013, *Pemasaran Jasa*, penerbit Erlangga edisi ke tuju, Jakarta

Lupiyoadi rahamt, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek* (Jakarta ; Salemba Empat, 2001

Rambat Lupiyoadi, 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta,

Richard Sihite, S.sos 2004 *Manajemen Pemasaran*, Bandung

Rangkuti, Freddy, (2000). *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

---------(2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta

Sonny Sumarsono, 2004, *Metode Riset Sumber Daya Manusia*, Graha Ilmu, Yogyakarta

Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta CV, Bandung

Sugiyono, 2013, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeta CV, Bandung

Tjiptono Fandi, 1997, *Strategi Pemasaran* (edisi II), Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa, Yogjakart*, Andy, 1996

----------(2002). *Manajemen Pemasaran jilid 1 dan 2*. Jakarta : Prenhallindo

----------(2007). *Manajemen Pemasaran* : Jilid II, Edisi Bahasa Indonesia. Penerbitan : PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta