

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SULUT GO
CABANG TUMINTING MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen (S. Tr. M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

DEWI ANGEL HORMAN

NIM : 18 053 006



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2022**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACK.....	iii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR KEASLIAN TULISAN.....	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Perumusan Masalah	4
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Kerangka Teoritik.....	13
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	14
2.4 Kerangka Berpikir.....	16
2.5 Hipotesis.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	18
3.2 Metode Dan Jenis Penelitian	19
3.3 Jenis Data Dan Prosedur Pengumpulan Data	19
3.4 Populasi Dan Sampel	21
3.5 Definisi Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran	22

3.6	Analisa Data	24
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	28
4.1	Sejarah Perusahaan	28
4.2	Lokasi Dan Telepon Perusahaan	31
4.3	Visi Dan Misi Perusahaan	31
4.4	Logo Dan Makna Perusahaan.....	32
4.5	Sumber Daya Perusahaan.....	33
4.6	Struktur Organisasi Perusahaan.....	33
4.7	Uraian Kerja (Job Description)	34
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
5.1	Hasil Analisis.....	36
5.1.1	Karakteristik Responden.....	36
5.1.2	Hasil Analisis Deskriptif Statistik	39
5.1.3	Uji Validitas dan Reabilitas	41
5.1.4	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	45
5.1.5	Hasil Pengujian Hipotesis	46
5.2	Pembahasan	48
5.3	Implementasi	49
BAB VI	PENUTUP	50
6.1	Kesimpulan.....	50
6.2	Saran	50
	DAFTAR PUSTAKA	52
	LAMPIRAN	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan Nasabah merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan Nasabah adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa berfokus pada lima dimensi yaitu tangible (bukti langsung), reability (keandalan), responssiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), emphaty (empati) dan access. 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. Kepuasan Nasabah, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Hartono, 2009). Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dipasar sasaran

(target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide. Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka pada usaha untuk menghasilkan pelayanan yang unggul dan terus menyempurnakan. Pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu kunci sukses perusahaan. Memperbaiki kualitas pelayanan ataupun jasa merupakan tantangan penting bagi perusahaan bersaing di pasar global. Perbaikan kualitas pelayanan akan mengurangi biaya dan meningkatkan keunggulan bersaing, bahkan lebih jauh lagi, kualitas pelayanan yang tinggi menciptakan keunggulan bersaing yang tahan lama.

Kualitas Pelayanan PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado melayani tidak memuaskan. Seperti, complain- complain nasabah tentang gangguan ATM, masi ada sala satu karyawan cara komunikasinya terhadap nasabah yang kadang tidak terlalu ramah . Nasabah tidak puas karena sering terjadi gangguan pada ATM,cara komunikasi karyawan yang tidak terlalu ramah. 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 Go Cabang Tuminting Manado pelayanan kepada nasabah merupakan salah satu tujuan agar nasabah puas dan mempercayai pihak perusahaan. PT Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado khususnya yang melayani berbagai keperluan nasabah, seperti melayani apabila ada keluhan- keluhan terhadap apapun itu. Tujuan dengan melakukan pelayanan yang berkualitas baik adalah memperoleh kepuasan

nasabah. Kotler (2000) berpendapat bahwa kepuasan oleh perasaan kesenangan atau kekecewaan adalah hasil membandingkan performa produk yang diterima dalam hubungannya 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. kepuasan nasabah. PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting 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 terhadap pengguna layanan, yang ada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadi hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan nasabah.

Setelah melihat yang terjadi pada PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado”**

1.2 Identifikasi Masalah

Bedasarkan latar belakang yang dikembangkan diatas, maka ditemukan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Ada nya gangguan pada ATM di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting.
2. Cara berkomunikasi karyawan yang tidak terlalu ramah di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting.

1.3 Pembatasan Masalah

Bedasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang dan identifikasi masalah diatas, untuk menghindari kekeliruan dalam penelitian mengenai masalah yang dibahas agar penelitian ini lebih terarah dan tidak terlalu luas jangkauannya, maka dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis terbatas pada bagian variable kualitas pelayanan, kepuasan nasabah ini hanya dibatasi pada seluruh nasabah PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado.

1.4 Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu:

“Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting.”

1.5 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah :

1) Bagi Pihak Instansi

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado.

2) Bagi Pihak Akademik

Dapat Menjadi bahan acuan Pustaka serta referensi yang menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

3) Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan serta pengalaman bagi penulis dan mampu memecahkan masalah ilmiah serta menambah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.