

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK BRI UNIT
MANADO SELATAN Tbk.**

SKRIPSI

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



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2024**



Edit dengan WPS Office

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
ABSTRAK	ii
ABSTRAK	iii
MOTTO.....iv	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH.....	4
1.3 RUMUSAN MASALAH.....	4
1.4 TUJUAN & MANFAAT.....	4
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2 Prinsip kualitas pelayanan.....	7
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.4 Pengertian Kepuasan.....	8
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	9
2.1.6 Indikator Kepuasan.....	10
2.2 KERANGKA PIKIR.....	11
2.3 HIPOTESIS.....	12
2.4 PENELITIAN TERDAHULU.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	17
3.2 Jenis Penelitian Dan Metode Penelitian.....	17
3.3 Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4 Teknik pengumpulan data.....	19
3.5 Populasi Dan Sampel.....	20
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	21
3.7 Pengukuran.....	22
3.8 Metode analisis.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	28
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	28
4.1.2 Lokasi Perusahaan.....	31



4.1.3 Visi Dan Misi	31
4.1.4 Sumber Daya Perusahaan	31
4.1.5 Struktur Perusahaan	34
4.2 Hasil Analisis	35
4.2.4 Total Skor Variabel (X) Dan Variabel (Y)	41
4.2.5 Uji Validitas	43
4.2.7 Hasil Analisi Korelasi Dan Regresi Sederhana	46
4.2.8 Analisis Grafik	49
4.2.9 Pengujian Hipotesis uji T	51
4.2.10 Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	60



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era globalisasi, persaingan dalam dunia usaha semakin ketat. Untuk memperoleh keunggulan kompetitif di pasar, perusahaan harus mampu memaksimalkan kinerja. Perusahaan harus berusaha untuk memahami dan belajar dari kebutuhan dan keinginan pelanggan mereka. Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan membantu perusahaan menyesuaikan sistem periklanan mereka dengan kebutuhan pelanggan (Kloter dan Armstrong, 2001).

Menurut Thio (2001), dalam situasi dan kondisi persaingan seperti ini, kepuasan nasabah harus menjadi prioritas utama bagi para pelaku usaha khususnya di bidang jasa perbankan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Preferensi dan keluhan pelanggan akan menjadi topik menarik untuk dieksplorasi dan diajukan pertanyaan di setiap open house hingga menjadi jelas bahwa nilai pada dasarnya adalah kombinasi dari beberapa variabel, seperti kualitas dan layanan pelanggan.

Menurut para ahli seperti Kloter (2009) dan Dick dan Basu (2011), tujuan utama perencanaan pemasaran jangka panjang adalah untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Loyalitas inilah yang menjadi kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif berkelanjutan melalui berbagai strategi pemasaran.

Persaingan sangat ketat dalam dunia bisnis. Tujuan mendasar perusahaan bukan lagi mengejar keuntungan, namun menciptakan dan meningkatkan nilai bagi pelanggan. Nilai tambah berarti kepuasan pelanggan, pengakuan karyawan, dan peningkatan keuntungan. Namun dalam dunia perbankan dimana nasabah menjadi sasaran utama, bank sendiri juga menghadapi tantangan lain menemukan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnisnya. Hal serupa juga terjadi pada bisnis perbankan, dimana persaingan suku bunga antar bank semakin ketat. Karena meningkatnya prevalensi bank dan pemberi pinjaman Lembaga keuangan tentu saja berusaha menarik perhatian nasabah, dan seiring



dengan semakin banyaknya lembaga perbankan dan pemberi pinjaman, masyarakat memiliki banyak pilihan selain menggunakan layanan perbankan untuk kepuasan nasabah. Oleh karena itu, regulator perbankan harus mengevaluasi tingkat pelayanan bank kepada nasabahnya guna mencapai kepuasan nasabah.

Mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ditemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berperan memediasi hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Implikasi teoritis dari studi empiris ini adalah bahwa peningkatan kualitas layanan meningkatkan kepuasan pelanggan (Akbar dan Noorjahan, 2009; Moenardy, 2015). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Penelitian Rasheed (2014) menemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Implikasi teoritis dari penelitian empiris ini adalah peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Oleh karena itu, penjaminan mutu menjadi perhatian penting bagi setiap perusahaan jasa perbankan. Pelanggan tidak hanya menilai hasil suatu layanan, tetapi juga proses penyampaiannya (Gronross 2000). Konsumen perlu diperlakukan seperti bangsawan, tapi itu berarti memberi mereka kendali penuh. Situasi menang adalah situasi dimana kedua belah pihak merasa puas atau tidak ada pihak yang dirugikan. Artinya upaya pemenuhan kebutuhan konsumen harus menguntungkan atau dapat dilaksanakan sesuai skenario. Loyalitas pelanggan sangat penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan atau bisnis.

(Chandra dan Danny, 2001). Di sektor perbankan, menjaga kualitas produk semakin sulit karena semakin canggihnya teknologi, produk semakin rentan terhadap pemalsuan. Oleh karena itu, pelayanan berkualitas tinggi sangatlah penting. Hal ini meningkatkan nilai perusahaan di mata pesaing. Bank BRI Manado Selatan memahami pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Mengingat



semakin meningkatnya ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterimanya, maka Bank BRI Manado Selatan Tbk. Perlu dapat beroperasi seefisien mungkin agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Bank juga perlu mengembangkan produk-produk inovatif untuk menarik calon nasabah dan mempertahankan mereka sebagai nasabah. Sebab produk-produk inovatif tersebut perlu fokus pada atribut-atribut positif yang diakui dan diterima pelanggan untuk menjamin kepuasan pelanggan yang optimal. Bank juga dapat menyediakan kotak kritik atau kotak saran bagi nasabah untuk bertransaksi.

Penting bagi bisnis untuk mengetahui seberapa baik pelanggan mereka merasakan layanan mereka. Hal ini mencakup bukti fisik yang menunjukkan pemberian kenyamanan (tangible), keandalan pemberian layanan (reliability) seperti respon cepat terhadap permintaan pelanggan, dan daya tanggap (responsiveness) dalam memberikan layanan yang diminta pelanggan, dan jaminan yang diberikan (assurance). Demi memberikan pelayanan yang nyaman, kami memberikan pelayanan yang dapat diandalkan yang tidak memerlukan pertimbangan dan sikap (empati) pelanggan dan karyawan terhadap pelanggan. Bank BRI Manado Selatan masih kekurangan pelayanan dari segi bukti fisik seperti tempat duduk nasabah.

Pada awal bulan ketika nasabah lanjut usia menerima dana pensiun, sering kali terjadi antrean berjam-jam dan tempat duduk terbatas. Kurangnya respon cepat kepada pelanggan. Enggan membantu pelanggan padahal tidak ada pelanggan lain atau mengabaikan pelanggan karena harus mencocokkan nomor antrian. Membangun kepercayaan yang luar biasa penting dalam pelayanan agar pelanggan merasa aman dan nyaman sehingga Anda tidak akan ragu untuk menepati janji. Tentu saja, penting juga untuk menunjukkan kepada pelanggan bahwa Anda peduli dengan mereka dengan memberikan layanan yang ramah dan santai untuk membuat mereka merasa dihargai, dan dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan mereka untuk menjaga hubungan yang baik.

Oleh karena itu, bank bergerak harus dapat memberikan layanan



yang tepat kepada nasabahnya. Untuk memastikan kualitas layanan yang tinggi, bank harus dapat memenuhi atau melampaui harapan nasabah. Semakin tinggi persepsi nasabah terhadap layanan dibandingkan dengan harapannya, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang diatas kualitas pelayanan Bank BRI perlu diukur agar tingkat kepuasan nasabah dalam menerima pelayanan dapat tercapai, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih dalam lagi mengenai, **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI UNIT MANADO SELATAN Tbk.**

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini mengidentifikasi masalah-masalah berikut:

1. Kurangnya bukti fisik (*tangibles*) kursi nasabah terhadap layanan Bank BRI Unit Manado Selatan Tbk.
2. Layanan dari karyawan yang kurang cepat merespon (*reability*) kepada nasabah di Bank BRI Unit Manado Selatan Tbk.
3. Kesiediaan daya tanggap (*responsiviness*) dalam membantu nasabah masih kurang cepat respon.
4. Minimnya kepedulian (*empaty*) karyawan kepada nasabah sehingga nasabah merasa kurang dihargai.
5. Kurangnya personal karyawan di from office di Bank BRI unit Manado Selatan Tbk.

1.3 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Manado Selatan Tbk.
2. Bagaimana kepuasan nasabah di Bank BRI unit Manado Selatan Tbk.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Manado Selatan Tbk.

1.4 TUJUAN & MANFAAT

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan nasabah di Bank BRI Unit Manado Selatan Tbk.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Manado Selatan Tbk
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Manado Selatan Tbk.

2. Manfaat

1. Bagi Instansi

Menambah wawasan menjalin kerjasama tim di suatu perusahaan yang menjadi objek penelitian dalam hal ini Bank BRI Unit Manado Selatan Tbk. Yang diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen perusahaan untuk merumuskan kebijakan lebih lanjut.

2. Bagi Peneliti

Mendapatkan manfaat serta pengalaman kepada peneliti ingin memahami bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BRI Unit Manado Selatan Tbk. Penelitian ini juga berguna untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan studi yang sedang ditempuh di Jurusan Administrasi Bisnis Prodi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Manado.

3. Bagi Akademik

Sarana pengenalan institusi pendidikan Politeknik Negeri Manado kepada bahan usaha maupun perusahaan yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan oleh Politeknik Negeri Manado lebih khusus Jurusan Administrasi