

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH ATAS DIMENSI KUALITAS
PELAYANAN PADA BANK NAGARI CABANG PADANG PANJANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma (DIII)
Pada Jurusan Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*



Oleh :

GUSTI PURNAMA SARI
2011/1109213

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN D III

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2014

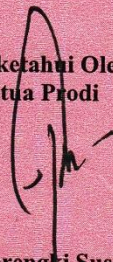
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH ATAS DIMENSI KUALITAS
PELAYANAN PADA BANK NAGARI CABANG PADANG PANJANG**

Nama : Gusti Purnama Sari
NIM/TM : 1109213/2011
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

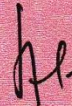
Padang, Agustus 2014

Diketahui Oleh
Ketua Prodi



Perengki Susanto, SE, M.Sc
NIP. 19810404 200501 1002

Disetujui Oleh
Pembimbing



Erni Masdupi, SE, M.si, Ph.D
NIP. 19740424 199802 2001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH ATAS DIMENSI KUALITAS
PELAYANAN PADA BANK NAGARI CABANG PADANG PANJANG**

Nama : Gusti Purnama Sari
NIM/TM : 1109213/2011
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang**

Padang, Agustus 2014

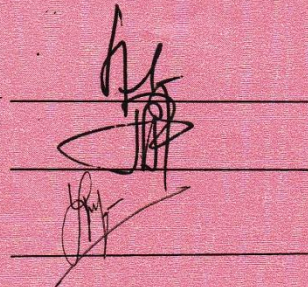
Tim Penguji

Nama **Tanda Tangan**

1. Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D (Ketua)

2. Rahmiati SE, M.Sc (Anggota)

3. Yuki Fitria SE, MM (Anggota)



ABSTRAK

Gusti Purnama Sari/1109213 : Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Bank Nagari Cabang Padang Panjang.

Dosen Pembimbing : Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan pada Bank Nagari cabang Padang Panjang serta dapat memberikan manfaat bagi pihak Bank sendiri, baik sebagai masukan, pengetahuan, atau bahan pertimbangan dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan pada Bank Nagari cabang Padang Panjang ini. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode jenis kualitatif ,dimana tujuan penelitian merupakan pengoperasian, menjelaskan, dan menggambarkan, berbagai hal yang menyangkut dengan kualitas pelayanan kepada nasabah Bank Nagari cabang Padang Panjang.

Data yang dikumpulkan berupa data angket tentang kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Padang Panjang. Data yang terkumpul dianalisis dengan prosedur verifikasi data dan menghitung jawaban. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa dimensi *service quality* yaitu *Reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles* dapat memberikan kesimpulan bahwa kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan pada Bank Nagari cabang Padang Panjang sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Bank Nagari Cabang Padang Panjang”**. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (Amd) pada Program Studi Manajemen DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, peneliti telah banyak mendapat bantuan, dorongan, petunjuk dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan peneliti mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Ibu Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D, selaku dosen pembimbing atas waktu, bimbingan dan arahnya.
2. Bapak Prof. Dr. Yuniawardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen DIII Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc, selaku Dosen penguji 1 tugas akhir.
5. Ibu Yuki Fitria, SE, MM selaku Dosen penguji 2 tugas akhir.
6. Bapak Gesit Tabrani, SE, M.T, selaku dosen penasehat akademik atas waktu dan arahnya.

7. Bapak/Ibu staf pengajar Program Studi Manajemen DIII Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Renosyah, selaku pimpinan Bank Nagari cabang Padang Panjang yang telah memberi izin peneliti untuk melaksanakan penelitian di Bank yang dipimpin. Serta seluruh karyawan dan nasabah Bank Nagari yang membantu menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tua yang telah memberikan dorongan serta doanya dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Rekan-rekan program studi Manajemen DIII Universitas Negeri Padang angkatan 2011.
11. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Terakhir peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca, demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Padang, 18 Juli 2014

Peneliti

Gusti Purnama Sari

NIM. 1109213

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
Daftar Lampiran	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Bank.....	7
B. Kepuasan dan tingkat kepuasan.....	10
C. Kualitas Pelayanan.....	12
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
C. Rancangan Penelitian.....	17
D. Instrumen Penelitian	23
E. Teknik Analisis.....	23
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan	26
B. Hasil Penelitian.....	37
C. Pembahasan	40
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	50
DAFTAR KEPUSTAKAAN	51
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Operasional Variabel.....	21
Tabel 2.	Daftar Skala Jawaban Pertanyaan Berdasarkan Indikator Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan.....	23
Tabel 3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	36
Tabel 7.	Frekuensi Kepuasan Nasabah atas Keandalan.....	40
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah atas Daya Tanggap	42
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah atas Jaminan.....	44
Tabel 10.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah atas Empati.....	46
Tabel 11.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah atas Bukti Fisik	47

DAFTAR GAMBAR

Arti dan Makna logo Bank Nagari.....	30
Struktur Organisasi Bank Nagari cabang Padang Panjang.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Pengisian Kueisioner

Tabulasi data responden

Surat Rekomendasi Penelitian

Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Armstrong, 2001).

kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Dengan menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap

perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.

Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Penelitian ini dirancang untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan, berupa kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*), wujud fisik (*tangibles*). Dalam industri jasa, pelanggan pasti berharap untuk mendapatkan pelayanan yang baik, sementara itu di pihak lain pemberi jasa juga mempunyai standar kualitas dalam memberikan jasanya. Demikian juga dalam dunia perbankan yang merupakan industri jasa, nasabah sebagai pelanggan pasti mempunyai harapan terhadap kualitas jasa tertentu yang mungkin berbeda dengan pemberi pelayanan. Persepsi konsumen

terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh konsumen atas keunggulan suatu pelayanan (Kotler, 2001).

Kompleksitas persaingan pada jasa layanan perbankan menyebabkan setiap perusahaan harus berusaha meningkatkan kualitas produknya agar kepuasan pelanggan dapat terwujud. Bank Nagari cabang Padang Panjang merupakan salah satu perusahaan perbankan yang ikut bersaing dalam memberikan pelayanan yang baik bagi para nasabahnya. Berbagai macam pelayanan ditawarkan oleh Bank Nagari ini, baik dalam bentuk produk pendanaan, produk kredit maupun produk jasa dan pelayanan perbankan. Untuk dapat menghadapi persaingan dalam menarik dan mempertahankan nasabah, Bank Nagari cabang Padang Panjang tidak hanya meningkatkan kualitas produknya tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanannya.

Bagi Bank Nagari cabang Padang Panjang kualitas layanan yang ingin dipenuhi harus dilihat dari sudut pandang nasabah, karena nasabah bank merupakan penilai utama dari kualitas pelayanan sehingga prioritas utama dalam jaminan kualitas adalah penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa perbankan. Apabila Bank Nagari cabang Padang Panjang dapat memberikan pelayanan yang layak dan adil terhadap seluruh nasabah tentunya nasabah tersebut akan merasa dihargai dan nyaman dalam menggunakan jasa perbankan yang ditawarkan oleh Bank tersebut sehingga ia akan *loyal* dan menularkan pengalamannya kepada orang lain. Jika nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi di Bank Nagari cabang Padang Panjang maka dapat

dikatakan bahwa nasabah tersebut merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari cabang Padang Panjang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada Bank Nagri cabang Padang Panjang, ada nasabah yang mengeluh karena banyaknya antrian nasabah dan kurangnya rasa perhatian dari pihak bank terhadap kebutuhan nasabah, selain itu juga masih rendahnya kemampuan karyawan Bank Nagri cabang Padang Panjang dalam melakukan hubungan komunikasi dengan nasabah. Hal ini memungkinkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualiatas Pelayanan Pada Bank Nagari Cabang Padang Panjang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui: Bagaimana tingkat kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan pada Bank Nagari cabang Padang Panjang.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian dan rumusan masalah yang telah dirumuskan makatujuan penelitian ini adalah:

“Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan pada Bank Nagari cabang Padang Panjang”.

D. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat- manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

- 1) Untuk meningkatkan pemahaman penulis mengenai dimensi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang telah diberikan oleh Bank Nagari cabang Padang Panjang.
- 2) Untuk mengetahui sejauh mana implementasi ilmu yang di dapat di bangku perkuliahan.
- 3) Untuk mengetahui masalah-masalah dan hambatan-hambatan yang muncul dalam meninjau tingkat kepuasan nasabah.
- 4) Untuk menambah wawasan tentang hal-hal yang nyata dalam dunia perbankan

5) Untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Ahli Madya (Amd) dan mengimplementasikan antara teori yang didapat selama ditingkat perkuliahan di Universitas Negeri Padang.

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan menambah perbendaharaan perpustakaan Universitas Negeri Padang.

c. Bagi objek Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi, sebagai bahan masukan untuk menyempurnakan kinerja yang berkaitan dengan keputusan dalam menentukan dan pengembangan kegiatan usaha di Bank Nagari cabang Padang Panjang, khususnya dalam pelayanan kepada pengguna jasa agar tercipta mitra kerja yang baik.

d. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah disebutkan pada bab sebelumnya mengenai analisis kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan pada Bank Nagari cabang Padang Panjang, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kepuasan nasabah Bank Nagari cabang Padang Panjang sudah menempati posisi puas, meskipun ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang menyatakan cukup puas akan tetapi secara keseluruhan tertutupi oleh nilai puas yang dominan menurut responden yang ada.

Kepuasan nasabah tertinggi terletak pada frekuensi kepuasan nasabah atas bukti fisik, dengan presentase capaian responden sebesar 88%. Sementara itu, kepuasan terendah terletak pada faktor empati, dimana kemampuan karyawan Bank Nagari cabang Padang Panjang dalam menciptakan hubungan baik dan memenuhi kebutuhan nasabah belum dijalankan sesuai keinginan dan harapan nasabah dengan capaian responden sebesar 76%. Rasa puas bagi nasabah tercipta dari pelayanan yang baik yang menciptakan kenyamanan nasabah terhadap kemampuan yang tersedia dari pihak bank, jika nasabah merasa nyaman maka faktor lainpun akan dirasa baik oleh nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat dikemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat menjadi masukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Bank Nagari cabang Padang Panjang, yaitu:

1. Kepuasan terendah terletak pada faktor empati, dimana kemampuan karyawan Bank Nagari cabang Padang Panjang dalam menciptakan hubungan baik dan memenuhi kebutuhan nasabah belum dijalankan sesuai keinginan dan harapan nasabah, maka dari itu sebaiknya Bank Nagari cabang Padang Panjang lebih memperbaiki prosedur pelayanan kepada nasabah yang efektif dan efisien untuk lebih meningkatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Memberikan pelatihan, penyuluhan dan motivasi kepada karyawan untuk meningkatkan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan.
2. Meskipun fasilitas yang diberikan kepada nasabah dirasa sudah memuaskan bagi nasabah, ada baiknya jika manajemen Bank Nagari cabang Padang Panjang tidak cepat merasa puas dengan prestasi yang dimiliki, akan lebih baik jika perusahaan berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah. Selain itu karena tingkat kepuasan nasabah yang dapat berubah-ubah, diharapkan ada pengukuran tingkat kepuasan nasabah secara berkala misalnya dengan penyebaran kuesioner berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metolid Manajemen: Pedoman Penelitian*.
- Kasmir, 2005. *Bank & Lembaga Keuangan*. Edisi Revisi. PT Raja Yrafindo Persada, Jakarta.
- Kasmir, 2008. *Bank & Lembaga Keuangan*. Edisi Revisi. PT Raja Yrafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba empat, Jakarta.
- Nazir Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Seksi SDM. 2014. *Struktur Organisasi*. PT. Bank Nagari cabang Padang Panjang.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyu Media Publishing.