

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH ATAS KUALITAS PELAYANAN  
PT BANK NAGARI CABANG PEMBANTU TIGO NAGARI  
KECAMATAN TIGO NAGARI KABUPATEN PASAMAN**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII)  
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



**Oleh**

**POPIT PUTRI**  
**14134083/2014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PERSEPSI NASABAH KUALITAS PELAYANAN PT BANK NAGARI**  
**CABANG PEMBANTU TIGO NAGARI KECAMATAN TIGO NAGARI**  
**KABUPATEN PASAMAN**

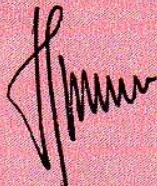
Nama : Popit Putri  
Tm/NIM : 2014/14134083  
Program Studi : DIII Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2018

**Diketahui Oleh:**

**Ketua Program Studi**

**DIII Manajemen Perdagangan**

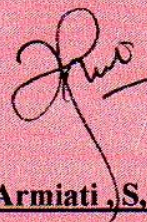


**Firman, SE, M.Sc**

**NIP.19800206 200312 1 004**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing**



**Armiami, S, Pd, M. Pd**

**NIP.19800524 200312 2010**

**HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH ATAS KUALITAS PELAYANAN PT  
BANK NAGARI CABANG PEMBANTU TIGO KECAMATAN TIGO  
NAGARI KABUPATEN PASAMAN**

Nama : Popit Putri  
BP/NIM : 2014/14134083  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi


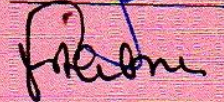
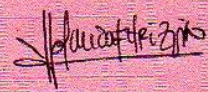
*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi  
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*

Padang, Februari 2018

**TIM PENGUJI**

1. **Armiati, S Pd, M. Pd** (Ketua)
2. **Gesit Thabrani, SE, MT** (Anggota)
3. **Yolandafitri Zulfia , SE,M Si** (Anggota)

**TANDA TANGAN**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Popit Putri  
Thn.Masuk/NIM : 2014/ 14134083  
Tempat / Tgl. Lahir : Binjai / 23 Juli 1995  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jln .Elang No 7 Air Tawar Barat Padang  
No. Hp : 082390802187  
Judul Tugas Akhir : Analisis Persepsi Nasabah Atas Kualitas Pelayanan PT.  
Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari  
Kecamaatn Tigo Nagari Kabupaten Pasaman

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis Saya Ini adalah asli dan belum pernah digunakan untuk mendapatkan gelar akademik (ahli madya), Baik itu di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di program tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penilain saya sendiri, tanfa bantuan orang lain kecuali arahan tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya / pendapat yang telah ditulis/ Dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
4. Karya tulis tugas akhir ini sah, apabila telah ditandatangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan Sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang diperoleh karena karya tulis/tugas akhir ini, serta sanki lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang Februari 2018

Yang menyatakan



Popit Putri  
14134083/2014

## ABSTRAK

Popit Putri/14134083 : Analisis Persepsi Nasabah Atas Kualitas Pelayanan PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman  
Pembimbing Tugas Akhir : Armiati, S.Pd M.Pd

Tugas akhir yang memuat judul “Analisis Persepsi Nasabah Atas Kualitas Pelayanan PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman”. Dari judul diatas dapat dilihat bahwa masalah utama yang muncul adalah Persepsi Nasabah Atas Kualitas Pelayanan PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari. Untuk mengukur persepsi nasabah atas kualitas pelayanan dapat dilihat dari sudut dimensi *tangibles (bukti fisik)*, *empathy (empati)*, *Reliability (kehandalan)* *Responsiveness (Daya tanggap)*, dan *Assurance (jaminan)*.

Penelitian ini dilakukan pada bulan November – Desember 2017. Penelitian ini bertemat di PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari yang beralamat di Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari tahun 2016 yang berjumlah 4.886 nasabah. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah analisis deskriptif

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kehadirat Allah Azza Wa jalla atas rahmat, ridho, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul **“Analisis Persepsi Nasabah Atas Kualitas Pelayanan Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman.”** Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibuk Armiami selaku dosen pembimbing Tugas Akhir dan yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, masukan serta waktu kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Firman SE, M.Sc sebagai Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan, dan staf Tata Usaha Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kebutuhan dalam penelitian dan penulisan tugas akhir ini.
3. Ibuk Mutia Roza Linda, SE, MM selaku dosen Pembimbing Akademik
4. Bapak dan ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III, serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
5. Staf administrasi Fakultas Ekonomi yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.

6. Bapak dan ibu staf perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang dan ruang baca Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulis banyak kemudahan dalam memperoleh bahan bacaan.
7. Karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan banyak bantuan selama penulis kuliah di Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Pempin Cabang dan para karyawan PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari yang telah memberikan bantuan demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Kedua orang tua dan keluarga besar yang telah membantu dan memberikan dukungan moril dan material.
10. Teman-teman Prodi Diploma III angkatan 2014 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang sama-sama berjuang dan memberikan banyak motivasi, saran, dan dukungan yang sangat berguna bagi penulis.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang bapak/ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Padang, Februari 2018

Peneliti

## DAFTAR ISI

### DAFTAR ISI

### DAFTAR TABEL

### DAFTAR GAMBAR

#### BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Penelitian ..... 1
- B. Rumusan masalah..... 6
- C. Tujuan Penelitian ..... 6
- D. Manfaat Penelitian ..... 7

#### BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kualitas Pelayanan ..... 8
  - 1. Definisi Kualitas Pelayanan ..... 8
  - 2. Dimensi Kualitas Pelayanan ..... 11
  - 3. Karakteristik Kualitas Pelayanan ..... 16
  - 4. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan ..... 17
  - 5. Faktor Kurangnya Kualitas Layanan ..... 21

#### BAB III METODE PENELITIAN

- A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir ..... 25
- B. Lokasi Dan Waktu Penelitian..... 25
- C. Rancangan Penelitian ..... 25
  - I. Jenis Penelitian..... 25
  - II. Tahapan Penelitian ..... 26
  - III. Objek Penelitian ..... 27
  - IV. Sumber Data..... 28
  - V. Populasi dan Sampel ..... 28
  - VI. Teknik Analisis Data..... 30

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	32
1. Sejarah Bank Nagari Cabang Utama Padang .....	32
2. Visi dan Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat.....	35
B. Hasil .....	37
1. Deskriptif Umum Responden.....	37
2. Analisis Deskriptif Statistik .....	39
a. Variabel <i>tangibles</i> ( <i>bukti fisik</i> ) .....	40
b. Variabel <i>empathy</i> (empati) .....	42
c. Variabel <i>Reliability</i> (kehandalan) .....	44
d. Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) .....	46
e. Variabel <i>Assurance</i> ( <i>jaminan</i> ) .....	48
C. Pembahasan .....	50
1. Variabel <i>tangibles</i> ( <i>bukti fisik</i> ) .....	50
2. Variabel <i>empathy</i> (empati) .....	52
3. Variabel <i>Reliability</i> (kehandalan) .....	53
4. Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap) .....	55
5. Variabel <i>Assurance</i> ( <i>jaminan</i> ) .....	56

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran .....	60
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	61

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari Periode 2014-2016.....	4
Tabel 1.2	Keluhan Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari.....	5
Tabel 4.1	Gambaran Umum Karakteristik Responden .....	37
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Variabel <i>tangibles (bukti fisik)</i> .....	40
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Variabel <i>empathy (empati)</i> .....	42
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Reliability (kehandalan)</i> .....	44
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Responsiveness (Daya tanggap)</i>	46
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Assurance (jaminan)</i> .....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil Olahan Data Penelitian

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Persaingan bisnis antar bank yang semakin tajam dewasa ini telah mendorong munculnya berbagai jenis produk dan sistem usaha dalam berbagai keunggulan yang kompetitif. Semua bank berlomba-lomba memberikan yang terbaik pada nasabahnya, karena dasar kegiatan perbankan adalah kepercayaan dari masyarakat atau nasabah merupakan faktor utama dalam menjalankan bisnis perbankan, sehingga pihak manajemen bank selalu dihadapkan dengan situasi dan berbagai upaya untuk menjaga kepercayaan tersebut.

Arief (2007) menerangkan bahwa kualitas pelayanan merupakan senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Kualitas pelayanan harus menjadi fokus perhatian dan sebagai isu strategi manajemen perusahaan dalam menjalankan usaha. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut memberi kepuasan dan kebahagiaan kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal.

Tjiptono (2008) menerangkan bahwa jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan

berkualitas. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan sebagai konsumen) secara konsisten.

Bagi perbankan pelayanan merupakan hal yang penting karena produk utama dari bank adalah jasa untuk melayani transaksi keuangan nasabahnya. Tanpa layanan yang berkualitas tinggi bank akan ditinggal nasabahnya. Gan, dkk (2011) menyimpulkan bahwa kualitas pelayananlah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank dibandingkan nilai dan citra perusahaan. *Customer service* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu agar tetap baik.

Menurut Parasuraman, et all dalam Tjiptono dan Chandra (2011:198) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. *Empathy* (empati), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

3. *Reliability* (kehandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
4. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
5. *Assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari adalah salah satu dari sekian banyak bank yang berada di Kecamatan Tigo Nagari *Kabupaten* Pasaman yang dalam pelayanannya memperhatikan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan dimata masyarakat atau nasabahnya. Namun, dalam upaya menciptakan kepuasan nasabah bank nampaknya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi sehingga sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Kondisi ini terlihat dari perkembangan jumlah nasabah Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari periode 2014 – 2016 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari**  
**Periode 2014-2016**

No	Produk	Jumlah Nasabah		
		2014	2015	2016
1	<b>Tabungan</b>			
	Simpeda	151	143	66
	Sikoci	1.158	1.490	1.784
	Simpanan pelajar			40
	Tabunganku	560	976	1.147
	Tabunganku Khusus	1.306	1.296	1.291
	<b>Jumlah Tabungan</b>	<b>3.175</b>	<b>3.905</b>	<b>4.328</b>
2	<b>Giro</b>	5	7	16
3	<b>Deposito</b>	23	46	61
4	<b>Kredit</b>			
	Komersial	292	282	248
	Konsumtif	194	224	233
	<b>Jumlah Kredit</b>	<b>486</b>	<b>506</b>	<b>481</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>3.689</b>	<b>4.464</b>	<b>4.886</b>

Sumber : Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari, September 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 data tersebut terlihat bahwa jumlah nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari Periode 2014-2016 cenderung mengalami fluktuasi setiap tahunnya, ini terlihat dari perkembangan nasabah tabungan, giro, deposito dan kredit. Namun dari keempat jenis nasabah pada Bank Nagari tersebut nasabah pada kategori simpeda yang mengalami penurunan sepanjang tahun 2014 hingga 2016, sementara tabunganku khusus meski mengalami peningkatan pada tahun 2015 namun mengalami penurunan pada tahun 2016, begitu juga dengan jumlah nasabah yang mengambil kredit komersial. Hal ini mengindikasikan terjadinya perubahan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan bank sehingga mengakibatkan jumlah nasabah mengalami fluktuasi.

Selanjutnya berdasarkan survey awal diperoleh keterangan dari dimensi *reliabilitas* (kehandalan) masih adanya karyawan Bank Nagari yang belum

dapat mengatasi masalah nasabah dengan cepat. Selanjutnya dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) ditemukan bahwa kecepatan proses transaksi melalui teller masih di nilai kurang cekatan karena masih banyak antrian yang begitu panjang khusus untuk hari-hari tertentu yaitu pada hari Selasa yang merupakan hari pekan bagi masyarakat Tigo Nagari.

Selanjutnya berdasarkan data keluhan nasabah yang didapatkan dari teller Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari pada bulan November 2017 didapatkan informasi sebagai Berikut :

**Tabel 1.2**  
**Keluhan Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari**

No	Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Kartu ATM tidak bisa dipergunakan dan lupa kode pin serta kesalahan kode pin yang dipergunakan	84
2	Transaksi / transfer gagal	8
3	penyelesaian selisih saldo jika dilihat dari ATM dan buku tabungan	5
4	Permintaan Blokir	2

Sumber : Teller Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari, November 2017

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwasanya keluhan nasabah yang paling banyak pada teller Bank Nagari terdapat pada masalah kartu ATM yang tidak bisa dipergunakan dan lupa kode pin dan kesalahan kode pin yang digunakan nasabah sebanyak 84 orang, sementara keluhan untuk transaksi/transfer gagal sebanyak 8 orang dan penyelesaian selisih saldo jika dilihat dari ATM dan buku tabungan sebanyak 5 orang dan yang paling sedikit adalah permintaan blokir sebanyak 2 orang.

Namun jika di lihat dari dimensi *assurance* (jaminan) bank nagari mewujudkan adanya budaya anti fraud (penipuan/kecurigaan) dalam ruang lingkupnya, ini salah satu strategi yang di terapkan oleh bank nagari dalam

menjaga keamanan nasabahnya. Dilihat lagi dimensi *emphaty* (perhatian secara personal), karyawan menjalin hubungan cukup baik dengan nasabah yaitu mengenal nama nasabah secara personal, setelah dilihat lebih lanjut para karyawan mengenal nasabahnya jika nasabah tersebut sering melakukan transaksi di Bank Nagari. Kemudian untuk *tangibles* (bukti fisik) sendiri yang dapat dilihat dari fasilitas yang dimiliki bank Nagari sudah tersedia dengan cukup baik seperti ATM, maupun tempat duduk, hanya saja pada hari-hari tertentu tentu tempat duduk tidak mampu menampung nasabah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk tugas akhir dengan judul **”Analisis Persepsi Nasabah Atas Kualitas Pelayanan PT Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman”**.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan permasalahannya sebagai berikut : “Bagaimana persepsi nasabah atas kualitas pelayanan PT Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi nasabah atas kualitas pelayanan PT Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Penulis

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam perbankan khususnya tentang persepsi nasabah atas kualitas pelayanan.

2. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa bank dan penelitian ini juga berguna sebagai bahan evaluasi mana yang penting untuk di pertahankan dan perlu di perbaiki.

3. Akademik

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuannya dan juga bisa dijadikan sebagai referensi bagi peneliti lain yang mau melakukan penelitian dibidang yang sama.

4. Pihak Lain

Penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan referensi atau perbandingan dalam kaitannya dengan persepsi nasabah atas kualitas pelayanan PT Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan persepsi nasabah atas kualitas pelayanan PT Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari Kecamatan Tigo Nagari Kabupaten Pasaman sebagai berikut:

1. Berdasarkan rata-rata penilaian terhadap 98 orang responden terlihat bahwa *tangibles* (bukti fisik) nilai TCR termasuk kepada kriteria sangat baik.
2. Berdasarkan rata-rata penilaian terhadap 98 orang responden terlihat bahwa *empathy* (empati) nilai TCR termasuk kepada kriteria sangat baik.
3. Berdasarkan rata-rata penilaian terhadap 98 orang responden terlihat bahwa *reliability* (kehandalan) nilai TCR termasuk kepada kriteria sangat baik.
4. Berdasarkan rata-rata penilaian terhadap 98 orang responden terlihat bahwa *responsiveness* (daya tanggap) nilai TCR termasuk kepada kriteria sangat baik.
5. Berdasarkan rata-rata penilaian terhadap 98 orang responden terlihat bahwa *assurance* (*jaminan*) nilai TCR termasuk kepada kriteria sangat baik.

## 5.2 Saran

Penelitian ini memiliki beberapa saran, yang apabila diatasi pada penelitian selanjutnya, dapat memperbaiki hasil penelitian yaitu

1. Disarankan pada perusahaan Bank Nagari untuk memperhatikan ketersediaan fasilitas ATM dengan memadai dan dapat berfungsi dengan baik, hal ini dikarenakan item ini merupakan penilaian nasabah yang paling rendah terhadap kualitas pelayanan dari segi tangibles (bukti fisik)
2. Disarankan pada perusahaan Bank Nagari untuk memperhatikan agar karyawannya mampu memberikan informasi kepada nasabah dengan sabar sampai nasabah benar-benar mengerti, hal ini dikarenakan item ini merupakan penilaian nasabah yang paling rendah terhadap kualitas pelayanan dari segi empathy (empati).
3. Disarankan pada perusahaan Bank Nagari untuk memperhatikan agar menyediakan jasa pelayanan sesuai yang dijanjikan kepada nasabah, hal ini dikarenakan item ini merupakan penilaian nasabah yang paling rendah terhadap kualitas pelayanan dari segi *reliability* (kehandalan).
4. Disarankan pada perusahaan Bank Nagari untuk memperhatikan agar bersedia untuk membantu jika nasabah kesulitan, hal ini dikarenakan item ini merupakan penilaian nasabah yang paling rendah terhadap kualitas pelayanan dari segi responsiveness (daya tanggap).
5. Disarankan pada perusahaan Bank Nagari untuk memperhatikan agar bank mampu mejadi tempat yang terpercaya dalam menyimpan uang, hal ini dikarenakan item ini merupakan penilaian nasabah yang paling rendah terhadap kualitas pelayanan dari segi assurance.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Hasil penelitian yang ditemukan dalam proses pengujian hipotesis belum sempurna, adanya beberapa keterbatasan dalam pembuatan penelitian ini mempengaruhi hasil yang ditemukan yaitu :

1. Penelitian ini hanya menganalisis persepsi nasabah atas kualitas pelayanan jadi disarankan untuk peneliti berikutnya untuk dapat menambah variabel lainnya yang dapat menjelaskan lebih mendalam tentang penilaian nasabah atas bank nagari.
2. Objek penelitian ini hanyalah nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Tigo Nagari jadi disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat mengambil objek penelitian yang lain agar kajian tentang persepsi nasabah atas kualitas pelayanan dapat dipahami secara mendalam.
3. Jumlah sampel dalam penelitian ini terbatas hanya berjumlah 98 orang karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Gan dkk, Christopher. 2011. An Emprical Analysys of New Zealand Bank Customers' Satisfaction. Jurnal (Online)
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Ridwan, Akdon. 2007. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika Untuk Penelitian: (Administrasi Pendidikan-Bisnis-PemerintahSosialKebijakan-Ekonomi-Hukum-Manajemen-Kesehatan)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- \_\_\_\_\_, dan Chandra Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset