

ABSTRACT

AN ANALISYS OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARD SERVICE OF PT. BANK RAKYAT INDONESIA Tbk. BRANCH OFFICE OF KOTABUMI NORTH LAMPUNG

**By
JONI FADLI KURNIAWAN**

Competition in business activity influenced to some company must give the services that can create customer satisfaction. There are five dimensions of quality services that used to measure customer satisfaction, consist of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. The company that presented best service will be survived in business competition nowadays.

The formula of this research is: "How is the customer satisfaction toward service of PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Branch Office of Kotabumi North Lampung?" The purpose of this research is to know the customer satisfaction toward service of PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Branch Office of Kotabumi North Lampung.

Research type that used is descriptive wit quantitative approach. Sample of the research are customer of PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Branch Office of Kotabumi North Lampung counted 93 people. Data collecting technique conducted with questioner and documentation. Data analysis conducted with Expected-Received Analysis.

The result of this research is the service of PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Branch Office of Kotabumi North Lampung not yet create consumer satisfaction. It show with the result of examination that the average value of received service more less the average value of expected service. It same wit the total value of received service more less the total value of expected service.

Keyword : Customer Satisfaction, Service

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TENTANG LAYANAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG KOTABUMI LAMPUNG UTARA

**Oleh
JONI FADLI KURNIAWAN**

Persaingan dunia usaha yang semakin ketat membuat perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan kepada pelanggannya. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang pada umumnya digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) empati (*emphaty*) dan kasat mata (*tangible*). Perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik akan bertahan dalam kompetisi dunia usaha yang semakin ketat dewasa ini.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimanakah kepuasan nasabah tentang layanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara?" Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah tentang layanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian adalah nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara yang berjumlah 93 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan dokumentasi. Data dianalisis dengan analisis *Expected-Received Analysis*.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara belum bisa memuaskan nasabahnya. Hal ini ditunjukkan oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata *received service* lebih kecil dibandingkan dengan nilai rata-rata *expected service*. Demikian pula dengan total nilai *received service* yang lebih kecil dibandingkan dengan *expected service*.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Pelayanan

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TENTANG LAYANAN PT. BANK
RAKYAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG KOTABUMI
LAMPUNG UTARA**

Oleh

JONI FADLI KURNIAWAN

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2010**

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN NASABAH TENTANG LAYANAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG KOTABUMI LAMPUNG UTARA**

Nama Mahasiswa : **JONI FADLI KURNIAWAN**

No. Pokok Mahasiswa : **0546051015**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Bisnis**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI,

1. Komisi Pembimbing

Nur Efendi, S.Sos., M.Si.
NIP. 19691012 199512 1 001

Arif Sugiono, S.Sos., M.Si.
NIP. 19800518 200112 1 002

2. Ketua Jurusan

Nur Efendi, S.Sos., M.Si.
NIP. 19691012 199512 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Nur Efendi, S.Sos., M.Si.**

Penguji Utama : **Dr. Suropto, S.Sos., M.AB.**

Sekretaris : **Arif Sugiono, S.Sos., M.Si,**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Drs. Hi. Agus Hadiawan, M.Si.
NIP. 19580109 198603 1 002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **19 Agustus 2010**

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Sumberjaya, pada tanggal 18 Januari 1987 sebagai anak ke Dua dari Tiga bersaudara dari pasangan Alfaisol dan Ernain Nusa .

Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SD Xaverius Kotabumi Lampung Utara diselesaikan pada tahun 1999. Pendidikan dilanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama SMP Xaverius Kotabumi Lampung Utara, yang diselesaikan pada tahun 2002. Penulis mengenyam pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas di SMA Al-Kautsar Bandar Lampung, pendidikan ini diselesaikan pada tahun 2005.

Pada tahun 2005, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis FISIP UNILA melalui jalur penerimaan mahasiswa baru program Non Reguler. Pada tahun 2009, penulis berkesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Mega Central Finance Kantor Cabang Bandar Lampung.

MOTTO

**Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah
dengan sungguh-sungguh urusan yang lain,
dan hanya pada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.
(Q.S. Alam Nasyrah: 6-8)**

**Tidak ada satu hal berharga pun yang bisa kita raih selama hidup,
karena itu kita harus ditolong oleh harapan.**

**Tidak ada satu hal benar atau indah atau baik,
yang bisa kita pahami, karena itu kita harus ditolong oleh iman.**

**Tidak ada satu yang kita kerjakan,
bagaimana baiknya pun yang kita bisa selesaikan sendiri,
karena itu kita harus ditolong oleh kasih sayang**

(Reinhold Niebuhr)

Jadikanlah hidupmu Indah dan berarti bagi orang lain

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur hanya milik Allah SWT

**karena aku dapat mempersembahkan karya kecil ini
sebagai tanda kasih sayangku kepada kedua orang tua tercinta,
Ayah dan Ibunda
yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, harapan
serta dengan sabar menanti keberhasilanku
dengan tetesan keringat dan tulus doa-doa
dalam setiap sujud mereka.**

**Seluruh keluarga besarku
yang selalu memberikan bimbingan dan dukungan
baik moril maupun materil demi keberhasilanku**

**Almamaterku Tercinta
Universitas Lampung**

SAN WACANA

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Nasabah Tentang Layanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara" adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Lampung. Oleh karena itu dengan segala hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Hi. Agus Hadiawan, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Nur Efendi, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Lampung, sekaligus sebagai Pembimbing Utama, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran kepada penulis.
3. Bapak Ahmad Rifai, S.Sos, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis.
4. Bapak Arif Sugiono, S.Sos, M.Si. selaku Pembimbing Pembantu yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan, masukan serta saran kepada penulis.

5. Bapak Dr. Suripto, S.Sos, M.A.B., selaku Dosen Pembahas yang bersedia memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun demi keberhasilan penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis. Khususnya Ibu Nur'aini yang selalu memberikan saran dan motivasinya kepadaku. "Makasih banyak bu."
7. Ayah dan Ibunda tercinta. Terimakasih atas Do'a, kasih sayang, materi, perhatian dan restunya selama ini dalam membesarkanku, tanpa mengeluh dan selalu mendukungku dalam keberhasilanku.
8. *Big Brother* Martin Chorazon Alfareno. Mbie akhirnya lulus juga mbie, walaupun agak melenceng dikit sih arusnya tapi tetep, *everything must be ok*, hehehe. *Thank's Bro !!*
9. Lil Sista Wenny Silvia Marinda yang cerewet, yang cengeng, yang suka *coco isengin*, hehehe. Semoga Allah selalu memberikan perlindungan, rezki, dan kemudahan pada kita semua ya dek. Amin.
10. Keluargaku, Mang Alie, ipipUL, Bung KetZzu, Echo Kodok, Novi, Epie, Jopie, Terimakasih atas motivasi dan keceriaan pada hari-hari yang kita telah lewati bersama. *Nggak ada lo ngak rame.*
11. *Business '05*: Ragil, Anno, Agus, Rudi, Azis, Prawita Juliar RA S.AB, Bang Willy, Erwin, Ariel, Arga, Ira, Arif. Hidria S.AB, Suhardi S.AB, Archi, Juffy Reskas Aji Wibowo S.AB, Ima Rianda S.AB. "Ragil, Anno, Agus, Rudi, Azis. Yang begini ini nih yang musti diabadikan di kampus, istilahnya barang antik alias barang langka haha. *Buruan Lulus Bro !! Biar cepet kawin, hehehe.*

12. Saudara seperjuangan Zaidan, Johan, Demi, Bowo, Toni, Eno, dkk. Terimakasih Brothers. Semoga kelak di lain hari, kita berjumpa udah pada sukses ya *Bro Amien*.
13. Wak Ndut dan Wak Nun. Terima Kasih banyak ya wak, atas doa dan nyanyian merdunya di setiap hari, hehe. Koko jadi termotivasi dan akhirnya koko Lulus juga wak. Makasih ya wak yang udah sabar dalam mendidik koko selama ini.
14. Buat Someone Ahaha., bagian ini nih yang sulit buat diketik. Tapi *Thank's a lot* buat yang ngerasa aja deh, karena cinta itu bukan sekedar ucapan lisan atau kata-kata indah semata, tapi cinta itu adalah B.A.H.A.S.A yang sebagaimana mungkin, engkau dapat memahami arti itu sesungguhnya dariku. *You must remember that Baby: what did we do what did i do n what did u do.*
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya ini.
16. Almamater Universitas Lampung yang turut mendewasakanku, baik dari segi pemikiran dan tindakanku

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amiin.

Bandar Lampung, Agustus 2010

Penulis

Joni Fadli Kurniawan.

DAFTAR ISI

I	PENDAHULUAN	1
	1. Latar Belakang Masalah.....	1
	2. Perumusan Masalah	8
	3. Tujuan Penelitian	8
	4. Kegunaan Penelitian	9
II	TINJAUAN PUSTAKA	10
	A. Tinjauan Tentang Pemasaran.....	10
	B. Tinjauan Tentang Jasa.....	11
	1. Pengertian Jasa.....	11
	2. Karakteristik Jasa	12
	C. Tinjauan Tentang Bauran Pemasaran Jasa.....	13
	D. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan.....	15
	1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
	2. Komponen-Komponen Kualitas Pelayanan	16
	E. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan.....	17
	1. Pengertian Kepuasan.....	18
	2. Kepuasan Nasabah	19
	F. Tinjauan Tentang Bank	22
	1. Pengertian Bank	22
	2. Jenis-Jenis Bank.....	23
	3. Fungsi Bank	24
	4. Kegiatan-Kegiatan Perbankan.....	25
	G. Penelitian Terdahulu yang Relevan	27
	H. Kerangka Pemikiran.....	29
III	METODE PENELITIAN	34
	A. Tipe Penelitian	34
	B. Definisi Konsep	34
	C. Definisi Operasional	35
	D. Populasi.....	36
	E. Sampel	36
	F. Jenis Data	37
	G. Skala Data dan Penentuan Skor	38
	H. Teknik Pengumpulan Data	39

I.	Teknik Pengolahan Data	39
J.	Uji Validitas dan Reliabilitas	39
K.	Teknik Analisis Data	41
IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A.	Gambaran Umum Bank BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi ..	44
1.	Sejarah Singkat PT. Bank Bank BRI (Persero).....	44
2.	Visi Misi PT. Bank Bank BRI (Persero) Cabang Kotabumi	46
3.	Susunan Organisasi dan Uraian Tugas	47
B.	Identitas Responden	50
1.	Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	50
2.	Identitas Responden Menurut Kelompok Umur	51
3.	Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir	52
4.	Identitas Responden Menurut Pekerjaan	52
5.	Identitas Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah	53
C.	Analisis <i>Expected Service</i>	54
1.	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	54
2.	Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	55
3.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	56
4.	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	57
5.	Dimensi Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)	58
D.	Analisis <i>Received Service</i>	59
1.	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	59
2.	Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	60
3.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	61
4.	Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	62
5.	Dimensi Wujud Fisik (<i>Tangible</i>)	63
E.	Analisis Data.....	64
V	KESIMPULAN DAN SARAN	78
A.	Kesimpulan	78
B.	Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perkembangan Jumlah Nasabah BRI Cabang Kota Bumi Periode Bulan Juli – Desember 2009	7
2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	35
3. Pengujian Validitas Aspek <i>Expected Service</i>	40
4. Pengujian Validitas Aspek <i>Received Service</i>	41
5. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin.....	50
6. Identitas Responden Menurut Kelompok Umur	51
7. Identitas Responden Menurut Pendidikan Terakhir	52
8. Identitas Responden Menurut Pekerjaan	52
9. Identitas Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah	53
10. Dimensi Keandalan dalam Pelayanan BRI Cabang Kota Bumi	54
11. Dimensi Ketanggapan dalam Pelayanan BRI Cabang Kota Bumi	55
12. Dimensi Jaminan dalam Pelayanan BRI Cabang Kota Bumi	56
13. Dimensi Empati dalam Pelayanan BRI Cabang Kota Bumi.....	57
14. Dimensi Wujud Fisik dalam Pelayanan BRI Cabang Kota Bumi	58
15. Dimensi Keandalan dalam Pelayanan BRI Cabang Kota Bumi	54
16. Dimensi Keandalan dalam Pelayanan yang Diterima Nasabah dari BRI Cabang Kota Bumi	59
17. Dimensi Ketanggapan dalam Pelayanan yang Diterima Nasabah dari BRI Cabang Kota Bumi	60
18. Dimensi Jaminan dalam Pelayanan yang Diterima Nasabah dari BRI Cabang Kota Bumi	61
19. Dimensi Empati dalam Pelayanan yang Diterima Nasabah dari BRI Cabang Kota Bumi	62

20. Dimensi Wujud Fisik dalam Pelayanan yang Diterima Nasabah dari BRI Cabang Kota Bumi	63
21. Perhitungan Tingkat <i>Expected Service</i> dan <i>Received Service</i> dalam Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan pada PT BRI (Persero) Cabang Kota Bumi Lampung Utara.....	64
22. Perhitungan Rata-Rata Dimensi Variabel	66
23. Perhitungan Rata-Rata <i>Expected - Received Analysis</i>	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Konsep Kepuasan Nasabah.....	20
2. Kesenjangan yang Dirasakan oleh Pelanggan	21
3. Bagan Kerangka Pikir Penelitian	31
4. Diagram Kartesius	43
5. Diagram Kartesius Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara.....	71