

ABSTRAK

Poetri Citra Pertiwi, Student's ID 931411230. 2013. "The Effect of Service Quality Standard towards Customer Satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Inc., Ltd., Gorontalo. Management Department, Faculty of Economics and Business Universitas Negeri Gorontalo. The principle supervisor was Imran R. Hambali, S.Pd, SE, MSA and the co-supervisor was Tineke Wolok, ST, MT.

This research aimed to know the effect of service standard quality which covers reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness towards customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Inc., Ltd., Gorontalo. This research was conducted regarding the difference between one research to another.

This research used primary data. This research was conducted at Bank Rakyat Indonesia Inc., Ltd., Gorontalo because this bank was one of potential banks in Gorontalo. Research method was multiple regression analysis.

Multiple regression analysis or F test simultaneously showed that there was an effect of variable of Service Quality Standard towards customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Inc., Ltd., Gorontalo. It was proved by the comparative level of F test with 5% of level of significant. The result was $0.000 < 0.05$. moreover, the hypothesis test of T/partial test proved that each variable, X1 variable (Reliability), X2 variable (Assurance), X3 variable (Tangible), X4 variable (Empathy) and X5 (Responsiveness) Standard towards customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Inc., Ltd., Gorontalo comparing t_{count} and t_{table} for each variable. For X1 variable (Reliability), t_{count} was $1.718 > t_{table}$ was 1.66, variable X2 (Assurance) t_{count} was $4.108 > t_{table}$ was 1.66, variable X3 (Tangible) t_{count} was $2.734 > t_{table}$ 1.66, variable X4 (Empathy) t_{count} was $4.781 > t_{table}$ 1.66, variable X5 (Responsiveness) t_{count} was $8.030 > t_{table}$ 1.66.

It can be concluded that the five independent variables which are reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness simultaneously or partially affected significantly customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Inc., Ltd., Gorontalo.

Keywords : Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness towards Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Poetri Citra Pertiwi, NIM 931411230, 2013. “Pengaruh Kualitas Standar Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo”. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan Bapak Imran R. Hambali, S.Pd, SE, MSA selaku Pembimbing I, dan Ibu Tineke Wolok, ST, MM selaku pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas standar layanan yang terdiri dari kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*), dan cepat tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Gorontalo. penelitian ini diambil karena masih banyak terdapat perbedaan penelitian antara penelitian yang satu dengan penelitian yang lain.

Penelitian ini dengan menggunakan data primer. Tempat penelitian ini yaitu pada PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Gorontalo karena merupakan salah satu bank potensial yang ada di Gorontalo, sedangkan metode yang digunakan dalam metode ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, menunjukkan secara simultan atau uji F membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Standar Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Gorontalo dengan membandingkan tingkat signifikan pada F – test dengan tingkat signifikan 5%, dimana hasilnya $0,000 < 0,05$. Sedangkan Hasil uji hipotesis (Uji T/parsial) membuktikan bahwa masing-masing variabel X_1 (*Reability*), X_2 (*Assurance*), X_3 (*Tangible*), X_4 (*Empathy*) dan X_5 (*Responsiveness*) terdapat Kepuasan Nasabah pada PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Gorontalo dengan cara membandingkan *t hitung* dengan *t tabel* untuk masing-masing variabel X, dimana variabel X_1 (*Reability*) *t hitung* $1,718 > t$ tabel $1,661$, variabel X_2 (*Assurance*) *t hitung* $4,108 > t$ tabel $1,661$, variabel X_3 (*Tangible*) *t hitung* $2,734 > t$ tabel $1,661$, variabel X_4 (*Empathy*) *t hitung* $4,781 > t$ tabel $1,661$ dan variabel X_5 (*Responsiveness*) *t hitung* $8,030 > t$ tabel $1,661$.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kelima variabel independent yaitu kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*), dan cepat tanggap (*responsiveness*) secara simultan maupun parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Gorontalo

Kata kunci : Kehandalan (*Reability*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangible*), Komunikasi (*Empathy*), Cepat Tanggap (*Responsiveness*), terhadap Kepuasan Nasabah.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“.... Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolong, sesungguhnya
allah SWT beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah : 153)

**“JANGAN TANYAKAN APA YANG TELAH BANGSA INI BERIKAN
KEPADAMU TAPI TANYAKAN APA YANG TELAH ENGKAU BERIKAN
KEPADA BANGSA INI”**

*“Jangan berhenti berupaya ketika menemui kegagalan. Karena kegagalan adalah
cara Allah SWT mengajari kita tentang arti kesungguhan”*

***“Kunci Kebahagiaan itu adalah Selalu Bersyukur, Ikhlas, dan
Tawaqal”***

(Poetri CP)

KUPERSEMBAHKAN SKRIPSI INI UNTUK :

Ayah (Suryadi, Sp.d) dan Ibu (Dra. Warni Rubai) Tercinta yang
Senantiasa Mendidik, Menasehati, dan Selalu Berdo'a Untuk
Keberhasilan Studiku.

Kedua Adikku Tersayang
Vichi Oriza Sativa dan Diajeng Mustika Griya
Yang Selalu Memberikan Semangat dan Motivasi.

**Alamamaterku Tercinta
Tempat Aku Menimbah Ilmu
Universitas Negeri Gorontalo**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpah rahmat-nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Standar Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik guna menempuh ujian hasil penyelesaian Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.

Dalam penyusunan skripsi ini, penyusun banyak menemukan kesulitan, namun berkat ketekunan, kesabaran dan semangat penyusun serta bantuan dan bimbingan dari semua pihak terutama dosen pembimbing, kesulitan tersebut dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penyusun merasa perlu menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya serta ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Hi. Syamsu Qamar Badu, M.Pd selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo.
2. Bapak Prof. Dr. Hi. Sarson DJ. Pomalato, M.Pd selaku Pembantu Rektor I Bidang Akademik Universitas Negeri Gorontalo.
3. Bapak Edwar Wolok, ST, MT selaku Pembantu Rektor II Bidang Administrasi dan Keuangan Universitas Negeri Gorontalo.
4. Bapak Dr. Fance Wantu, SH, MH selaku Pembantu Rektor III Bidang Kemahasiswaan Universitas Negeri Gorontalo.
5. Bapak Prof. Dr. Hi. Hasanudin Fatsah, M.Hum selaku Pembantu Rektor IV Bidang Perencanaan dan Kerja Sama Universitas Negeri Gorontalo.
6. Bapak Imran R. Hambali, S.Pd, SE, M.SA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
7. Bapak Raflin Hinely, S.Pd, M.Si selaku Pembantu Dekan I Bidang Akademik Universitas Negeri Gorontalo.
8. Bapak Supardi Nani, SE, M.Si selaku Pembantu Dekan II Bidang Administrasi Dan Keuangan Universitas Negeri Gorontalo.
9. Bapak Irwan Yantu, S.Pd, M.Si selaku Pembantu Dekan III Bidang Kemahasiswaan Universitas Negeri Gorontalo.
10. Bapak Drs. Maha Atma Kadji, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.
11. Bapak Moh. Agussalim Monoarfa, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.

12. Bapak Imran R Hambali, S.Pd, SE, MSA selaku pembimbing I yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
13. Ibu Tineke Wolok, ST, MM selaku pembimbing II yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
14. Bapak Dr. Arifin Tahir, M.Si selaku kepala perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo.
15. Bapak Tri Handono selaku Pimpinan Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo.
16. Bapak Jefry Polii, Bapak Rais Akasi, Ibu Meyke Husain dan Seluruh Staf Jajaran Bagian Operasional PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo.
17. Bapak Suryadi, S.Pd dan Ibu Dra. Warni Rubai selaku Orang Tua tercinta yang selalu membimbing, mengarahkan dan mendoakan.
18. Sahabat-sahabat seperjuangan Program Non-reguler S1 Manajemen Angkatan 2011-2012 (Ficky Kak Citra, Kak Waty, Lilis, Sefya, Marten) dan Sahabat-sahabat di tempat kerja PT. BRI (Persero) Cabang Gorontalo (Aning, Cindy, Kak Nuning, Vero, Yuyu) yang selalu memberikan semangat.
19. Rahman S. Akadji (mycaca) yang senantiasa setia membantu serta memberikan dukungan moril dan motivasi.
20. Untuk seluruh pihak yang telah membantu, termasuk para Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Gorontalo.
21. Teristimewa untuk seluruh dosen Universitas Negeri Gorontalo khususnya dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan mengajar dari semester awal hingga semester akhir.

Penyusun menyadari ada banyak kekurangan didalam skripsi ini, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sangat penyusun harapkan. Semoga bantuan, bimbingan serta petunjuk yang telah diberikan oleh berbagai pihak akan memperoleh imbalan yang setimpal dari Maha Besar Ilahi Robbi dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahnya kepada kita sekalian.

Amin Ya Robbal Alamin.

Gorontalo, Juli 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pemasaran.....	7
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	7
2.1.2 Pemasaran Jasa/Layanan.....	8
2.2 Jasa/ Layanan.....	10
2.2.1 Karakteristik Jasa/ Layanan.....	10
2.2.2 Mengukur Dan Mengelola Kualitas Jasa/Layanan.....	14
2.3 Bank.....	18
2.3.1 Definisi dan Fungsi Bank.....	18
2.3.2 Produk Dan Jasa Bank.....	21
2.3.3 Nasabah.....	23
2.4 Kepuasan Pelanggan (Nasabah).....	23

2.4.1 Definisi dan Konsep Kepuasan Pelanggan	23
2.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4.3 Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan	26
2.5 Kerangka Pikir	28
2.6 Hipotesa	31
2.7 Penelitian Terdahulu.....	31
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Lokasi Penelitian	32
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.2.1 Penelitian Lapangan.....	32
3.2.2 Penelitian Kepustakaan	34
3.3 Jeni Dan Sumber Data	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Sumber Data.....	35
3.4 Desain Penelitian.....	35
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
3.6 Populasi Dan Sampel.....	41
3.6.1 Populasi.....	41
3.6.2 Sampel.....	41
3.7 Teknik Analisis Data	43
3.7.1 Analisis Regresi Berganda	43
3.7.2 Uji Instrumen Validits.....	43
3.7.3 Uji Instrumen Reliabilitas	44
3.8 Hipotesis Statistik.....	46
3.8.1 Pengujian Hipotesis Uji Serentak Atau Uji F.....	46
3.8.2 Pengujian Hipotesis Uji Parsial Atau Uji T	47
BAB IV PEMBAHASAN.....	49
4.1 Sejarah Bank Rakyat Indonesia	49
4.2 Visi dan Misi PT BRI (Persero) Tbk Cab Gorontalo	51
4.3 Profil PT BRI (Persero) Tbk Cab Gorontalo	52
4.4 Struktur Organisasi.....	53

4.5	Pembagian Tugas	54
4.5.1	Bagian Pemasaran	54
4.5.2	Bagian Operasional	56
4.6	Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian	61
4.7	Analisis Deskripsi Kualitas Standar Layanan	63
4.8	Metode Analisis Data.....	70
4.8.1	Analisis Regresi Berganda.....	70
4.8.2	Uji Instrumen Validitas	72
4.8.3	Uji Instrumen Reliabilitas.....	77
4.8.4	Uji F.....	78
4.8.5	Uji T	80
4.9	Pembahasan.....	83
4.9.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah	84
4.9.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial terhadap Kepuasan Nasabah	85
BAB V PENUTUP		90
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....		92
LAMPIRAN.....		93

DAFTAR TABEL

1. Definisi Operasionalisasi Variabel	39
2. Proporsi Presentase Pengelompokkan Responden Menurut Usia	61
3. Proporsi Presentase Pengelompokkan Responden Menurut Jenis Kelamin	62
4. Proporsi Presentase Pengelompokkan Responden Menurut Tingkat Pendidikan	62
5. Proporsi Presentase Pengelompokkan Responden Menurut Jenis Pekerjaan.	63
6. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kehandalan (Reability)	64
7. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Jaminan(Assurance).....	65
8. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Bukti Fisik(Tangible).....	66
9. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi(Empathy).....	67
10. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Cepat Tanggap(<i>Responsiveness</i>)	68
11. Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Nasabah.....	69
12. Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Berganda	70
13. Hasil Pengujian Validitas Variabel X1 (Kehandalan/ <i>Reability</i>)	73
14. Hasil Pengujian Validitas Variabel X2 (Jaminan/ <i>Assurance</i>).....	74
15. Hasil Pengujian Validitas Variabel X3 (Bukti Fisik/ <i>Tangible</i>).....	74
16. Hasil Pengujian Validitas Variabel X4 (Komunikasi/ <i>Empathy</i>)	75
17. Hasil Pengujian Validitas Variabel X5 (Cepat Tanggap/ <i>Responsiveness</i>) ..	76
18. Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	77
19. Hasil Pengujian Reliabilitas	78
20. Hasil Uji F	80
21. Hasil Uji T	81

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Pikir Penelitian	30
2. Kerangka Desain Penelitian	36
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	53

This document was created using
Smart PDF Creator

To remove this message purchase the
product at www.SmartPDFCreator.com

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner	94
2. Daftar Rekapitulasi Kuisisioner	96
3. Uji Validitas Variabel X1 (Kehandalan/ <i>Reability</i>).....	100
4. Uji Validitas Variabel X2 (Jaminan/ <i>Assurance</i>)	101
5. Uji Validitas Variabel X3 (Bukti Fisik/ <i>Tangible</i>)	102
6. Uji Validitas Variabel X4 (Komunikasi/ <i>Empathy</i>).....	103
7. Uji Validitas Variabel X5 (Cepat Tanggap/ <i>Responsiveness</i>).....	104
8. Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	105
9. Uji Reliabilitas.....	106