

**PENGARUH PELAYANAN BANK TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK
CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**HERTA SUSANTI NST
NIM : 06 832 0213**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTASEKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N**

2010

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Judul : PENGARUH PELAYANAN BANK TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK RAKYAT
INDONESIA, TBK CABANG ISKANDARMUDA MEDAN

Nama Mahasiswa : HERTA SUSANTI NST

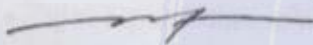
No. Stambuk : 06 832 0213

Jurusan : MANAJEMEN

Menyetujui :

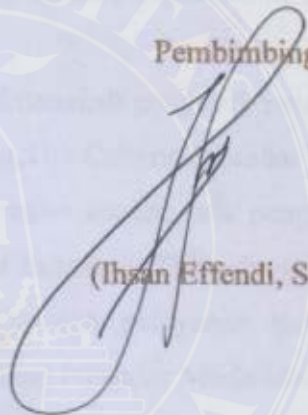
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(Drs. Mitlahuddin, MBA)

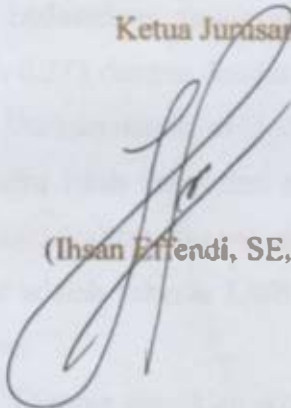
Pembimbing II



(Ihsan Effendi, SE, MSi)

Mengetahui :

Ketua Jurusan



(Ihsan Effendi, SE, MSi)

Dekan



(Prof. Dr. H. Sya'adu Afifuddin, SE, MEc)

Tanggal Lulus :

2010

UNIVERSITAS MEDAN AREA

ABSTRAK



Herta Susanti Nst, 068320213, Pengaruh Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk CAB ISKANDAR MUDA MEDAN. Skripsi 2010.

Perkembangan dunia usaha termasuk sector perbankan dalam beberapa tahun terakhir ini menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan tersebut berkaitan erat dengan perkembangan ekonomi nasional, disamping adanya berbagai kemudahan yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan iklim yang lebih baik bagi perkembangan dunia usaha di Indonesia. Bank BRI adalah bank negeri yang selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk menciptakan loyalitas nasabahnya.

Adapun rumusan masalah adalah bagaimanakah pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Iskandar Muda Medan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk cabang Iskandar Muda Medan, untuk mengetahui seberapa erat hubungan pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk cabang Iskandar Muda Medan.

Analisa data pada penelitian ini adalah korelasi product moment, uji - t, dan uji determinan. Dari hasil perhitungan yang diperoleh dapat disimpulkan yaitu hasil uji t kurang berdasarkan rumus korelasi product moment terhadap variable yang diteliti adalah 0,275 dengan derajat kepercayaan 5% lebih besar dari tabel yaitu 0,270 ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Dengan demikian hipotesis diterima. Sedangkan uji - t diperoleh hasil sebesar 2,062 yaitu lebih besar dari tabel pada $n - 2 = 2,021$. Sedangkan pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk cabang Iskandar Muda Medan adalah sebesar 7,60% dan 92,40% lainnya dipengaruhi oleh factor lain yaitu promosi.

Dengan demikian ada pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk cabang Iskandar Muda Medan.

KATA PENGANTAR

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM...

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk cabang Iskandar Muda Medan”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan ilmu, waktu, sarana yang penulis miliki sehingga skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dari semua pihak.

Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada :

1. Bapak Prof.DR. H. Sya'ad Affifuddin selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
2. Bapak Hसन Effendi,SE,MSi selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, selaku pembimbing II yang telah memberikan kemudahan dan meluangkan waktu demi kesempurnaan skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. Miftahuddin,MBA selaku pembimbing I yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak/ Ibu dosen serta pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah mendidik, membimbing penulis dalam mengikuti perkuliahan sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
5. Pemimpin dan Staff pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Iskandar Muda Medan yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada saya untuk mengambil data- data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Yang teristimewa buat suami dan anakku SIGIT MAULANA,SP dan AGHA MAULANA tercinta yang selalu memberikan dukungan selama kuliah hingga penyelesaian skripsi ini.

7. Buat kedua orang tuaku papa dan mama Drh. L. Susansi Nst dan Yusminah Hsb dan mertuaku H.Mulyono, SP dan Hj.Nuraini yang selalu mendukung baik moril maupun materil, serta kasih sayang dan doa yang tak putus kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Buat Abang dan Kakak- kakakku Adosan S Nst, Namoran S Nst, Rina S Nst, Aldi S NSt, yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Buat sahabat- sahabatku Yumina, Wilda, Melda dan Sherly yang selalu membantuku dan menemani baik susah maupun senang.
10. Teman- teman dikampus Jurusan Manajemen khususnya Manajemen Mandiri yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu

Mudah- mudahan Allah SWT memberikan balasan dengan curahan rahmat yang tiada terhingga terhadap kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.

Medan, Februari 2010

Penulis

(Herta Susanti Nst)

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Manfaat Penelitian.....	2
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teoritis.....	4
1. Pengertian Bank.....	4
2. Pelayanan.....	6
a. Pengertian Pelayanan.....	6
b. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	7
c. Peningkatan kualitas Pelayanan.....	8
3. Kepuasan.....	10
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	10
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	12
3. Loyalitas Nasabah.....	15
a. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	15
b. Karakteristik Loyalitas.....	16
c. Tingkatan Loyalitas.....	17
B. Kerangka Konseptual.....	18
C. Hipotesis.....	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel.....	21
C. Tekhnik Pengumpulan Data.....	22
D. Tekhnik Analisa Data.....	22

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Latar Belakang Perusahaan.....	24
B. Struktur Organisasi.....	25
C. Hambatan- hambatan yang dihadapi dalam melayani nasabah...	30

BAB V ANALISA DAN EVALUASI

A. Penyajian Data.....	31
1. Identitas Responden.....	32
2. Data Variabel X (Pelayanan).....	34
3. Data Variabel Y (loyalitas Nasabah).....	35
B. Analisis dan Evaluasi.....	37

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	41
B. Saran.....	42

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Konseptual.....	17
Gambar IV.1	Struktur Organisasi.....	29



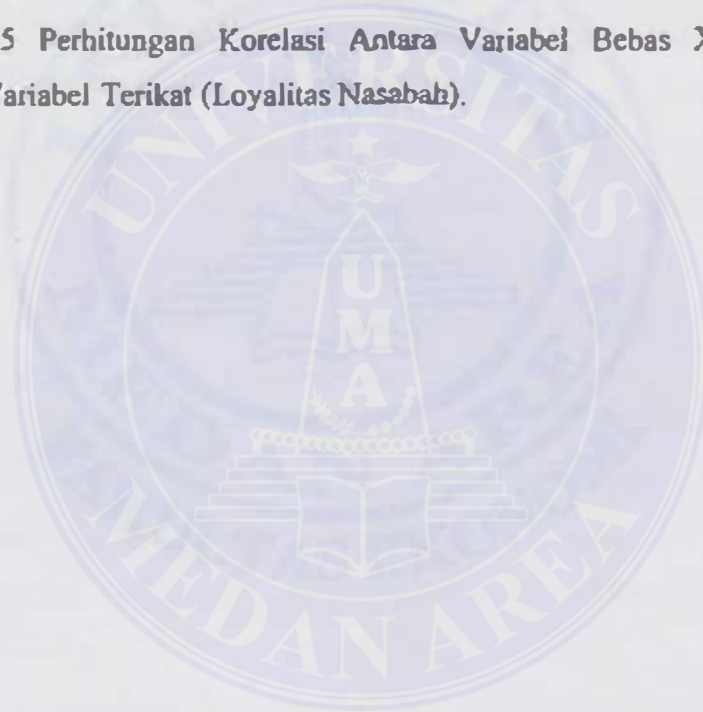
DAFTAR TABEL

Tabel V-1	Jenis Kelamin Responden.....	32
Tabel V-2	Usia Responden.....	33
Tabel V-3	Pekerjaan Responden.....	34
Tabel V-4	Interprestasi Korelasi Product Moment.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Tabel Jawaban Responden Untuk Variabel Bebas X (Pelayanan).
2. Lampiran 2 Tabel Jawaban Responden Untuk Variabel Terikat Y (Loyalitas Nasabah).
3. Lampiran 3 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Bebas X (Pelayanan).
4. Lampiran 4 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Terikat Y (Loyalitas Nasabah).
5. Lampiran 5 Perhitungan Korelasi Antara Variabel Bebas X (Pelayanan) Terhadap Variabel Terikat (Loyalitas Nasabah).



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perusahaan merupakan suatu organisasi yang berusaha untuk menghasilkan laba dengan menggunakan tenaga kerja, dimana tenaga kerja tersebut merupakan penggerak dalam perusahaan untuk mewujudkan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Dalam mencapai tujuan tersebut, perusahaan berorientasi pada kepuasan nasabah. Perusahaan yang berorientasi pada kepuasan nasabah akan lebih menitik beratkan kepada pemenuhan kebutuhan nasabahnya.

Namun dalam pencapaian tujuan tersebut (laba maksimal) perusahaan sering mengabaikan hak-hak dari nasabah yang sudah memberikan kewajibannya terhadap apa yang dibasikkan perusahaan.

Pelayanan dan kepuasan nasabah berkaitan erat. Pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan nasabahnya.

Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan dan akan meminimumkan atau meniadakan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan nasabah dapat menciptakan kesetiaan (loyalitas) nasabah kepada perusahaan yang memberikan kepuasan yang memuaskan tersebut.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan, dimana pelayan sangat dibutuhkan untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada para nasabahnya. Ada beberapa syarat yang diperlukan dalam pelayanan diantaranya "Service Advisor" yang

terlatih, suasana pelayanan yang modern dan maju, waktu pelayanan yang singkat dan harga yang pantas (*reasonable price*).

Dengan dasar pemikiran yang demikian, maka penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian yang lebih mendalam khususnya mengenai pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu penulis memilih judul "Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. BRI (BANK RAKYAT INDONESIA) Tbk.CABANG ISKADAR MUDA MEDAN.

B. BATASAN MASALAH DAN RUMUSAN MASALAH

Batasan Masalah

Untuk memfokuskan dan memperkecil batasan masalah sehingga tidak menyimpang dari yang diinginkan, penulis membuat batasan masalah hanya pada "Pengaruh Pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Iskandar Muda Medan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut : "Bagaimanakah pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Iskandar Muda Medan".

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI),Tbk. cabang Iskandar Muda Medan.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI),Tbk. Cabang Iskandar Muda Medan.

DAFTAR PERTANYAAN

Nasabah BRI Yang Terhormat,

Bersama ini Kami mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk membantu mengisi dan melengkapi questioner yang telah kami siapkan, berkaitan dengan penelitian tentang Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Medan. Pertanyaan- pertanyaan berikut hanya untuk tujuan statistic responden. Jawaban Anda akan kami jaga kerahasiaannya.

Atas Perhatian dan Bantuan Bapak/Ibu/Saudar/Saudari Kami ucapkan Terima Kasih.

Data Responden

Umur :

Jenis Kelamin : L / P

Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian Angket:

1. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan cermat dan teliti.
2. Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternative jawaban yang anda pilih.

Variabel Bebas (X) : Pelayanan

1. Apakah anda merasa puas akan keamanan dengan keberadaan satpam di luar dan di dalam banking hall?
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Cukup Puas
 - d. Kurang Puas
 - e. Tidak Puas
2. Menurut anda, bagaimanakah ketanggapan Customer Service terhadap keluhan yang disampaikan oleh nasabah?
 - a. Sangat tanggap
 - b. Tanggap
 - c. Cukup Tanggap
 - d. Kurang Tanggap
 - e. Tidak tanggap

3. Apakah transaksi yang anda lakukan di teller berjalan dengan cepat?
- a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Cukup Cepat
 - d. Kurang Cepat
 - e. Tidak Cepat

Variabel Terikat (Y) : Loyalitas Nasabah

1. Menurut anda, apakah pelayanan yang berkualitas dapat mempengaruhi nasabah yang sudah lepas untuk kembali lagi menggunakan produk dan jasa dari bank?

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Kurang setuju
- e. Sangat tidak setuju

2. Menurut anda, apakah pelayan yang diberikan oleh Bank BRI dapat menarik nasabah untuk tetap terus memakai atau menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank?

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Kurang setuju
- e. Sangat tidak setuju

3. Apakah anda berniat untuk memindahkan tabungan ke bank lain?

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Netral
- d. Kurang setuju
- e. Tidak setuju

Lampiran 1 Tabel Jawaban Responden Untuk Variabel Bebas X (Pelayanan)

1. Apakah anda merasa puas akan keamanan dengan keberadaan satpam di luar dan di dalam banking hall?

No.	Jawaban Respondeo	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Puas	25	50
2.	Puas	23	46
3.	Cukup puas	2	4
4.	Kurang puas	-	-
5.	Tidak puas	-	-
		50	100

Sumber : Hasil Angket 2009

2. Menurut anda, Bagaimanakah ketanggapan Customer Service terhadap keluhan yang disampaikan oleh nasabah?

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat tanggap	20	40
2.	Tanggap	26	52
3.	Cukup tanggap	4	8
4.	Kurang tanggap	-	-
5.	Tidak tanggap	-	-
		50	100

Sumber : Hasil Angket 2009

3. Apakah transaksi yang anda lakukan di teller berjalan dengan cepat?

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat cepat	35	70
2.	Cepat	9	18
3.	Cukup cepat	2	4
4.	Kurang cepat	2	4
5.	Tidak cepat	2	4
		50	100

Lampiran 2 Tabel Jawaban responden untuk Variabel Terikat Y (loyalitas Nasabah).

1..Menurut anda, apakah pelayanan yang berkualitas dapat mempengaruhi nasabah yang sudah lepas untuk kembali lagi menggunakan produk dan jasa dari bank?

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat setuju	14	28
2.	Setuju	23	46
3.	Netral	13	26
4.	Kurang setuju	-	-
5.	Tidak setuju	-	-
		50	100

Sumber : Hasil Angket 2009

2. Menurut anda, apakah pelayan yang diberikan oleh Bank BRI dapat menarik nasabah untuk tetap terus memakzi atau menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank?

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat setuju	8	16
2.	Setuju	15	30
3.	Netral	24	48
4.	Kurang setuju	3	6
5.	Tidak setuju	-	-
		50	100

Sumber : Hasil Angket 2009

3. Apakah anda berniat untuk memindahkan tabungan ke bank lain?

No.	Jawaban Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat setuju	3	6
2.	Setuju	6	12
3.	Netral	15	30
4.	Kurang setuju	20	40
5.	Tidak setuju	6	12
		50	100