**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Dengan ini pembimbing skripsi dan dekan Fakultas Ekonomi Universitas

Bung Hatta menyatakan:

**Nama** **: Vivi Tresia**

**NPM** **: 1310011211214**

**Program Studi** **: Strata Satu (S1)**

**Jurusan** **: Manajemen**

**Judul** **: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas BTN Cabang Padang**

Telah disetujui skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan telah dinyatakan **Lulus** dalam uji komprehensif pada **Kamis, 8 Februari 2018.**

**PEMBIMBING SKRIPSI**

**Pembimbing I Pembimbing II**

**Lindawati, S.E, M.Si Zeshasina Rosha, S.E, M.Si**

**Disetujui oleh**

**Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta**

**Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E,M.M**

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, 13 Februari 2018

**Penulis**

**Vivi Tresia**

**PERSEMBAHAN**

*“Dan dialah allah (yang disembah), di langit dan di bumi, dia mengetahui apa yang kamu rahasiakan dan apa yang kamu nyatakan dan mengetahui (pula) apa yang kamu kerjakan”*

*(QS. Al-an’am : 3)*

*Begitu besar nikmat yang telah Allah SWT berikan,* *dari hari kelahiran saya hingga saya bisa memperoleh gelar sarjana ini. Tak akan pernah cukup masa hidup saya* *untuk menggali karunia ilmu-ilmu tersebut. Hingga saya bisa mengabdi untuk bangsa dan negara ini.*

*Gelar sarjana ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, untuk abang dan kedua kakak saya, untuk sahabat dan kawan-kawan seperjuangan, yang tak jenuh hati dan pikirannya untuk selalu menginspirasi saya, demi meraih pencapaian luar biasa ini.*

**KATA PENGANTAR**



Puji syukur Alhamdulillah penulis sampaikan terlebih dahulu atas kehadirat Allah SWT, karena dengan segala rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas BTN Cabang Padang.”**

.Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam rangka memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta Padang.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
2. Bapak Drs. Meihendri, S.E, M,Si, Ak, CA selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
3. Ibu Lindawati, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
4. Purbo Jadmiko, S.E, M.Si selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta Padang.
5. Ibu Lindawati, S.E, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Zeshasina Rosha, S.E, M.Si selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, petunjuk maupun saran-saran atau pendapat yang sangat penulis butuhkan dalam penelitian ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan dan kelancaran penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua, ibu kandung Riyanti dan ayah Hendri Donet yang senantiasa tak pernah lelah mendoakan yang terbaik untuk anak-anaknya, Juga saudara sedarahku Agung Setia Budi yang selalu mendukung kakak tercinta yang masih perlu banyak belajar ini.
8. Sahabat spiritual semenjak masih mengenakan seragam putih biru, Cindy Dwi Agustina, Mustika Rani dan juga Putri Efendi. Ketiga teman yang mengajarkan artinya kebahagiaan dunia dan akhirat.
9. Sahabat pendengar setia peneliti yaitu Dika Arpan, yang selalu mendengar curahan hati peneliti baik itu suka dan duka yang peneliti rasakan.
10. Sahabat dari masih bocah ingusan, Fitria Ramadhani, Viani Julifa, dan Sinta Yasin yang menjadi saksi hidup peneliti dari dahulu masih kecil hingga sekarang peneliti dapat menggapai gelar sarjana ekonomi.
11. Teruntuk keluarga Cendana-ku, Putri Efendi S.E, Aldo Maulana Akbar S.E, (Aldo Kecil), Desi Yusnita S.E, Ella Zalma Frastika S.E, Andestri S.E, Ilham Indra S.E, Revan Erlan Seventry S.E, dan Andrean Moefti S.E. yang menemani hidup peneliti selama empat setengah tahun ini. *I love you guys* akhirnya kita wisuda ☺
12. Sahabat seperjuangan yang telah bersama-sama bahu membahu dalam suka dan duka selama perkuliahan, semoga semua yang kita perbuat menjadi kenangan dan pengajaran.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat berguna sebagaimana mestinya bagi kita semua.

Padang, 13 Februari 2018

Penulis

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRIORITAS BTN CABANG PADANG.**

**Vivi Tresia1, Linda Wati2, Zeshasina Rosha3**

1Department of Management, Faculty of Economics, University of Bung Hatta 2Lecturers of Management, Faculty of Economics, University of Bung Hatta Email : [vivitresia04@gmail.com](mailto:vivitresia04@gmail.com), [l11nda@yahoo.co.id](mailto:l11nda@yahoo.co.id), [zeshasina@yahoo.com](mailto:zeshasina@yahoo.com).

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the analysis of service quality to customer satisfaction priority Bank Tabungan Negara branch Padang, using tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The sample in this research is Bank Tabungan Negara customer amounted to 82 respondents. The sampling technique used is purposive sampling. The type of data used in this study is primary data. In this research using data analysis technique that is SERVQUAL analysis.*

*The results of this study found that the priority customers of the Bank Tabungan Negara Padang Branch has not felt the satisfaction of the tangible dimension. The priority customers of Bank Tabungan Negara Padang Branch have not felt satisfaction from the dimensions of reliability. The priority customer of Bank Tabungan Negara Padang Branch has not felt satisfaction from the dimension of responsiveness. State Savings Bank customers of Padang Branch feel satisfaction from assurance dimension. The Customer of State Savings Bank of Padang Branch has not felt satisfaction from emphaty dimension.*

***Keywords :*** *Service Quality, Costumer Satisfaction*

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRIORITAS BTN CABANG PADANG.**

**Vivi Tresia1, Linda Wati2, Zeshasina Rosha3**

1Mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

2Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

Email : [vivitresia04@gmail.com](mailto:vivitresia04@gmail.com), [l11nda@yahoo.co.id](mailto:l11nda@yahoo.co.id), [zeshasina@yahoo.com](mailto:zeshasina@yahoo.com).

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah prioritas BTN cabang Padang, dengan menggunakan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Tabungan Negara berjumlah 82 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan pada penelitian adalah data primer. Pada penelitian ini mengunakan teknik analisis data yaitu analisis SERVQUAL.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa Nasabah prioritas Bank Tabungan Negara Cabang Padang belum merasakan kepuasan dari dimensi tangible. Nasabah prioritas Bank Tabungan Negara Cabang Padang belum merasakan kepuasan dari dimensi reliability. Nasabah prioritas Bank Tabungan Negara Cabang Padang belum merasakan kepuasan dari dimensi responsiveness. Nasabah Bank Tabungan Negara Cabang Padang merasakan kepuasan dari dimensi assurance. Nasabah Bank Tabungan Negara Cabang Padang belum merasakan kepuasan dari dimensi emphaty.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI i**

**PERNYATAAN ii**

**PERSEMBAHAN iii**

**KATA PENGANTAR iv**

***ABSTRACT* viii**

**ABSTRAK ix**

**DAFTAR ISI ix**

**DAFTAR TABEL xii**

**DAFTAR GAMBAR xiii**

**DAFTAR GRAFIK xiv**

**DAFTAR LAMPIRAN xv**

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Perumusan Masalah 5
3. Tujuan Penelitian 5
4. Manfaat Penelitian 6

**BAB II LANDASAN TEORI**

1. Kajian Teori 7
2. Kepuasan 7
3. Pengertian Kepuasan 7
4. Manfaat Kepuasan Pelanggan 8
5. Kualitas Pelayanan 9
6. Pengertian Kualitas Pelayanan 9
7. Mengelola Kualitas Pelayanan 11
8. Dimensi Kualitas Pelayanan 12
9. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan 17
10. Penelitian Terdahulu 20

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

1. Jenis Penelitian 22
2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data 22
3. Populasi 22
4. Sampel 22
5. Teknik Pengambilan Sampel 23
6. Teknik Pengumpulan Data 24
7. Jenis dan Sumber Data 24
8. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel 25
9. Uji Instrumen (Pengujian Kualitas Data) 27
10. Metode Analisis Data 28
11. Analisis *Service Quality* Empat Kuadran (SERVQUAL) 29
12. Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja 30

**BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. Demografis Responden 34
2. Uji Instrumen Penelitian 37
3. Hasil Pengujian Validitas 38
4. Hasil Pengujian Reliabilitas 41
5. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan 42
6. Analisis Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Tangible* 42
7. Analisis Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Reliablity* 43
8. Analisis Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Responsiviness* 46
9. Analisis Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Assurance* 47
10. Analisis Kepentingan dan Kinerja Dimensi *Emphaty* 48
11. Evaluasi Penilaian Kepuasan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL 48
12. Analisis Empat Kuadran Kartesius Diagram 50
13. Pembahasan 52
14. Analisis Evaluasi Tingkat Kepentingan dengan Kinerja Dimensi *Tangible* 52
15. Analisis Evaluasi Tingkat Kepentingan dengan Kinerja Dimensi *Reliability* 54
16. Analisis Evaluasi Tingkat Kepentingan dengan Kinerja Dimensi *Reponsiveness* 55
17. Analisis Evaluasi Tingkat Kepentingan dengan Kinerja Dimensi *Assurance* 57
18. Analisis Evaluasi Tingkat Kepentingan dengan Kinerja Dimensi *Emphaty* 58

**BAB V PENUTUP**

1. Kesimpulan 60
2. Keterbatasan Penelitian 60
3. Saran 61

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Lima Besar bank dengan Nasabah Prioritas Terbaik di Kota Padang 3

1. Prosedur Penyebaran Kuesioner 34
2. Demografis Responden 35
3. Hasil Pengujian Validitas Dimensi SERVQUAL 38
4. Hasil Pengujian Reliabilitas Dimensi SERVQUAL 41
5. Analisis Tingkat Perbandingan Tingkat Kepentingan dan Kinerja Berdasarkan Dimensi *Tangible* 42
6. Analisis Tingkat Perbandingan Tingkat Kepentingan dan Kinerja Berdasarkan Dimensi *Reliability* 45
7. Analisis Tingkat Perbandingan Tingkat Kepentingan dan Kinerja Berdasarkan Dimensi *Responsiviness* 46
8. Analisis Tingkat Perbandingan Tingkat Kepentingan dan Kinerja Berdasarkan Dimensi *Assurance* 47
9. Analisis Tingkat Perbandingan Tingkat Kepentingan dan Kinerja Berdasarkan Dimensi *Emphaty* 48
10. Analisis Tingkat Perbandingan Tingkat Kepentingan dan Kinerja Berdasarkan Dimensi SERVQUAL 49

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Pembentukan Empat Kuadran Diagram Kartesius 28

Gambar 3.1 Diagram Kartesius 30

**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1. Diagram Karetesius Empat Kuadran 43

**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Data
3. Uji Validitas dan Reabilitas
4. Demografis Responden
5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepentingan
6. Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja