



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENABUNG TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
TBK KCP UNIT PUGER KULON KABUPATEN JEMBER**

ARTIKEL

Oleh:

Esti Widiyanti

110210301051

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2017



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENABUNG TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
TBK KCP UNIT PUGER KULON KABUPATEN JEMBER**

diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1)
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Oleh:

Esti Widiyanti

110210301051

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2017

PERSEMBAHAN

Terucap syukur kepada Allah SWT sempurna atas karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan karya tulis ini. dengan penuh kebahagiaan dan rasa terima kasih sebesar-besarnya Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang selama ini mendukung saya, memberi semangat serta doa sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini:

1. Yang kuhormati dan kucintai Ibuku Dwi Putri Dahna Wati terima kasih yang tak terhingga atas semua pengorbanan, cucuran keringat, kesabaran, dan doa yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini;
2. Adikku Sis Wuryandari dan Cindy Laura Kenzy yang tersayang terima kasih telah mendukungku dalam segala hal, dan memberi semangat, serta canda dalam penat;
3. Guru-guruku sejak SD sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
4. Almamater yang kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.

MOTTO

*Penjualan Tanpa Pelayanan pada Pelanggan Bagaiakan Menyimpan Uang Dalam
Kantong Penuh Lubang.*

(David Tooman)

*Sabar Seperti Kura-Kura, Kuat Seperti Kuda, Cepat Seperti Elang, Dan Tanggap
Seperti Harimau*

(Anneahira)

*&***) <http://motto-hidup-blogspot.com/>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Esti Widiyanti

NIM : 110210301051

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanandalam Menabung Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 Mei 2017

Yang menyatakan,

Esti Widiyanti
NIM 110210301051

PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENABUNG TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
TBK KCP UNIT PUGER KULON KABUPATEN JEMBER**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

SKRIPSI

Oleh

Nama : Esti Widiyanti
Nomor Induk Mahasiswa : 110210301051
Tahun Angkatan : 2011
Jurusan/Program Studi : P. IPS/P. Ekonomi
Tempat/Tanggal Lahir : Jember, 26 April 1993

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Dra. Retna Ngesti S, M.P
NIP. 19670715 199403 2 004

Dra. Sri Wahyuni, M.Si
NIP. 19570528 198403 2 002

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Menabung Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember**” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 18 Mei 2017

Jam : 11.00 WIB - selesai

Tempat : Gedung I FKIP Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dra. Retna Ngesti S, M.P
NIP. 19670715 199403 2 004

Dra. Sri Wahyuni, M.Si
NIP. 19570528 198403 2 00201

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Djoko Widodo, M.M
NIP. 19600217 198603 1 003

Titin Kartini, S.Pd, M.Pd
NIP. 19801205 200604 2 001

Mengesahkan
Dekan FKIP Universitas Jember,

Prof. Drs. Dafik, M.Sc., Ph.D.
NIP. 19680802 199303 1 004

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Menabung Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember, Esti Widiyanti, 110210301051, 2017, 56 hlm, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Lembaga keuangan seperti perbankan merupakan instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Perbankan telah memasuki persaingan berskala global. Dimana Persaingan yang ketat antar bank dewasa ini mendorong setiap bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Dimana masing-masing bank mempunyai program yang terus diperbarui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan baru yang semakin memudahkan nasabah, ada pula yang menawarkan program undian berhadiah. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik masyarakat untuk menjadi nasabah baru, juga untuk mempertahankan supaya nasabah lama tidak beralih ke bank lain. Begitu halnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember, dimana pada bank BRI tersebut juga melakukan berbagai upaya untuk dapat mempertahankan nasabah mereka dengan cara memberikan berbagai pelayanan yang memuaskan.

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dalam menabung terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember, sehingga hipotesis dalam penelitian ini yaitu diduga kualitas pelayanan dalam menabung berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu pada PT. Bank Rakyat

Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember. Untuk menentukan populasi penelitian menggunakan metode *purposive*, sedangkan untuk menentukan jumlah responden dalam penelitian menggunakan metode *accidental sampling* yaitu sebanyak 60 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. Analisis data yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial (yang terdiri: analisis garis regresi sederhana, analisis varian garis regresi, uji F, efektifitas garis regresi, dan *standart of estimate* regresi linier sederhana).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dalam menabung terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember sebesar 81,3%, sedangkan sisanya yaitu 18,7% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu produk/jenis tabungan, promosi yang dilakukan, dan lokasi perbankan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa dengan adanya kualitas pelayanan (terdiri dari, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) yang baik dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah, maka dapat berdampak pada loyalitas dan memberikan rasa senang kepada nasabah.

Adapun saran yang dapat diberikan bagi bagi pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember, sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal bukti fisik yaitu untuk lebih memperluas halaman parkir dan menambah tempat duduk bagi nasabah yang mengantri dalam bank. Selain itu, untuk lebih meningkatkan kehandalan *customer service* dalam melayani nasabah, dan bagi nasabah, untuk lebih memperhatikan segala prosedur dalam menabung, serta untuk terus menjadi nasabah tetap pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember tersebut.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah, berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Menabung Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

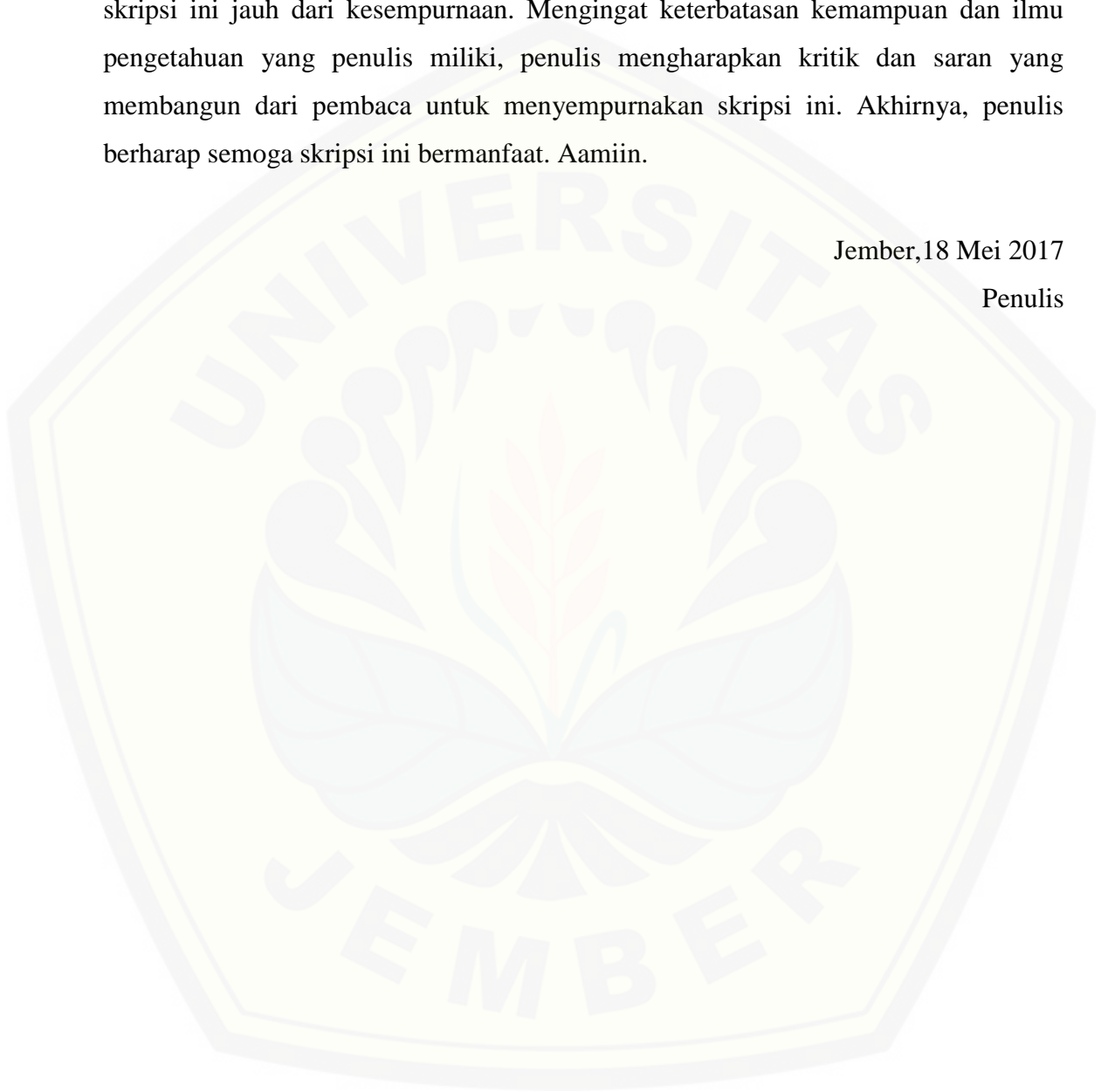
Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Drs. Dafik, M.Sc., P.hD., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Dr. Sukidin, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dra. Retna Ngesti S, M.P, selaku Dosen Pembimbing I, dan Dra. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah membimbing dan meluangkan waktunya dalam penulisan skripsi ini;
5. Drs. Djoko Widodo, M.M, selaku Dosen Penguji I, dan Titin Kartini, S.Pd, M.Pd, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik dan masukan dalam penulisan skripsi ini;
6. Seluruh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember beserta nasabah yang turut membantu dalam memberikan informasi guna penyusunan karya ilmiah ini;
7. Teman sejawatku PE' 11 yang menempuh dan mengerjakan skripsi;
8. Semua pihak yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga segala dukungan dan bantuan yang diberikan senantiasa diterima sebagai amal sholeh dan diridhoi oleh Allah SWT. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat. Aamiin.

Jember, 18 Mei 2017

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Konsep Pemasaran Jasa	9
2.2.2 Pengertian Produk Jasa	10
2.2.3 Karakteristik Jasa	11
2.2.4 Pengertian Menabung	12
2.2.5 Kualitas Pelayanan	17

2.2.6 Kepuasan Konsumen	22
2.2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Menabung Terhadap Kepuasan Nasabah	26
2.4 Hipotesis Penelitian	30
BAB 3. METODE PENELITIAN	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Penentuan Responden Penelitian	32
3.3.1 Populasi Penelitian	32
3.3.2 Sampel Penelitian	32
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	33
3.4.1 Identifikasi Variabel	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	33
3.5 Jenis dan Sumber Data	34
3.5.1 Jenis Data	34
3.5.2 Sumber Data	34
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.6.1 Metode Angket	35
3.6.2 Metode Observasi	35
3.6.3 Metode Wawancara	35
3.6.4 Metode Dokumen	36
3.7 Metode Pengolahan Data	36
3.7.1 Editing	36
3.7.2 Skoring	36
3.7.3 Tabulasi	37
3.8 Uji Instrumen Data	37
3.8.1 Uji Validitas	37
3.8.2 Uji Reliabilitas	38

3.9 Metode Analisis Data	39
3.9.1 Analisis Inferensial	40
a. Persamaan Garis Regresi Linier Berganda	40
b. Analisis Varian Garis Regresi	41
c. Uji F	41
d. Efektifitas Garis Regresi	42
e. <i>Standart Of Estimate</i> Regresi Linier Sederhana	43
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Data Utama	44
4.1.1 Gambaran Umum Responden	44
4.2 Uji Instrumen Penelitian	46
4.2.1 Uji Validitas Penelitian	46
4.2.1 Uji Reliabilitas	48
4.3 Analisis Data	49
4.3.1 Analisis Inferensial	49
A. Analisis Garis Regresi Linier Berganda	49
B. Analisis Varian Garis Regresi	51
C. Uji F	52
F. Efektifitas Garis Regresi	53
G. <i>Standart Error Of Estimate</i>	53
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB 5. PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR BACAAN	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	46
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y)	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.6 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen ..	48
Tabel 4.7 Hasil Analisis Garis Regresi Sederhana	50
Tabel 4.8 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	51
Tabel 4.9 Pedoman untuk memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	52
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	29



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Matriks Penelitian.....	61
Lampiran B. Tuntutan Penelitian.....	62
Lampiran C. Angket Penelitian	64
Lampiran D. Pedoman Wawancara	70
Lampiran E. Data Responden	72
Lampiran F. Hasil Angket	76
Lampiran G. Uji Validitas	80
Lampiran H. Uji Reliabilitas.....	84
Lampiran I. Frekuensi Data	86
Lampiran J. Analisis Regresi Sederhana	94
Lampiran K. Transkrip Wawancara	99
Lampiran L. Tabel R	104
Lampiran M. Tabel F	105
Lampiran N. Dokumentasi	108
Lampiran O. Surat Izin Penelitian	112
Lampiran P. Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian	113
Lampiran Q. Lembar Konsultasi	114
Lampiran R. Biodata Diri	116

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Krisis ekonomi dan moneter yang menimpa Indonesia pada tahun 1998 telah menghancurkan kehidupan perekonomian Indonesia. Tidak terkecuali negara-negara di kawasan Asia Tenggara juga tak luput dari krisis ekonomi dan moneter. Namun secara faktual Indonesia yang paling lama melaksanakan proses pemulihannya. Hal ini disebabkan oleh parahnya tingkat korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) di negeri ini, sehingga perbaikan ekonomi juga memiliki tingkat kesulitan yang tinggi. Adanya krisis ekonomi ini menyebabkan terjadinya krisis-krisis lain yang bersifat multi dimensional, berupa krisis yang mengarah pada krisis kepercayaan dan krisis moral.

Perbankan juga tidak luput dari krisis, banyak bank yang dikenakan likuidasi, dibekukan dan ataupun digabung dengan bank lain (*merger*). Hal ini lebih disebabkan oleh adanya praktik perbankan yang sangat kurang dalam menerapkan prinsip kehati-hatian bank (*prudential banking principle*) dalam mengelola usaha. Memburuknya situasi perekonomian di Indonesia akibat kebijakan suku bunga tinggi dan depresiasi nilai tukar mata uang rupiah ternyata justru membawa akibat yang sangat buruk pada dunia perbankan.

Dewasa ini tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa produk perbankan semakin meningkat, seiring meningkatnya pengetahuan atau kemajuan. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Rangsangan tersebut dapat berupa kemudahan pembukaan rekening tabungan, bunga yang tinggi, hadiah-hadiah/souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas ATM (baik ATM mandiri maupun ATM bersama) yang tersebar diseluruh Indonesia, nasabah dapat mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi. Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan.

Lembaga keuangan seperti perbankan merupakan instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Perbankan telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh pihak perbankan untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi kerakyatan. Semakin pesatnya perkembangan bank, maka semakin banyak pula produk-produk alternatif yang bisa ditawarkan, sehingga diharapkan mampu bersaing antar bank konvensional dalam memberikan kualitas pelayanannya terutama dalam hal melayani nasabah yang menabung.

Persaingan yang ketat antar bank dewasa ini mendorong setiap bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Dimana masing-masing bank mempunyai program yang terus diperbarui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan baru yang semakin memudahkan nasabah, ada pula yang menawarkan program undian berhadiah. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik masyarakat untuk menjadi nasabah baru, juga untuk mempertahankan supaya nasabah lama tidak beralih ke bank lain. Hal ini mendorong bisnis jasa perbankan untuk mencari cara yang mendatangkan keuntungan dengan cara mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 1997:68).

Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terutama dalam hal menabung. Banyak dari masyarakat yang beranggapan bahwa dengan menabung pada suatu perbankan merupakan langkah awal untuk menata masa depan mereka. Hal ini disebabkan karena dengan menabung maka melatih mereka untuk menyisihkan

sebagian pendapatan yang diperoleh untuk disimpan guna kebutuhan pada masa yang akan datang.

Keberadaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember menjadi solusi utama bagi seseorang untuk menyimpan dana dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Selain itu inovasi produk perbankan yang semakin beragam juga menarik banyak minat masyarakat untuk menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember. Beberapa produk tabungan yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember yaitu meliputi *britama*, *simpedes*, *tabanas*, dan *taska*.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember dikarenakan pada bank BRI ini merupakan salah satu bank yang pertama ada di Kecamatan Puger, dan banyak masyarakat yang sudah percaya terhadap produk maupun kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember tersebut. Selain itu, pada Bank BRI tersebut memberikan beberapa produk tabungan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Meski masyarakat dapat menabung ke Bank manapun, namun selama ini PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) menjadi perbankan favorit masyarakat dalam hal kualitas melayani nasabah ketika menabung. Hal ini dikarenakan perbankan BUMN tersebut memiliki kantor perwakilan hampir di segala penjuru Indonesia. Begitu halnya di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember dapat diketahui bahwa pihak perbankan tersebut melakukan berbagai upaya untuk dapat menarik lebih banyak nasabah terutama dalam hal menabung. Oleh karena itulah pihak perbankan berupaya khusus untuk memberikan kualitas pelayanan jasa oleh karyawan kepada nasabah terutama dalam melayani nasabah yang menabung.

Pihak perbankan harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, baik dari segmen bisnis (yang meliputi marketing, analis kredit, *account officer*, *sales officer*, *customer service*, dan *collector*) dan dari segmen operasional (yang meliputi, *Teller*, *back office*, *general Affair*, admin kredit, *cleaning service*, *security*, *driver*, dan Ekspedisi/Messenger) (Hasil Observasi). Karyawan pada beberapa bagian tersebut harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tugas mereka masing-masing dan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan terutama dalam menabung. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan pihak perbankan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk itu karyawan khususnya *customer service* yang bertugas dalam memberikan sosialisasi bagi nasabah/calon nasabah selalu memantau kepuasan yang dirasakan oleh nasabah perbankan untuk mencapai kepuasan dari para nasabah guna meningkatkan citra perbankan tersebut.

Untuk dapat menghadapi persaingan dalam dunia perbankan, pihak perbankan harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan serta sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal ini dimaksudkan agar nasabah merasa senang ketika menjadi nasabah pada suatu perbankan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti dengan salah satu pihak *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember dapat diketahui bahwa seluruh karyawan harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan maksimal kepada nasabah. Oleh karena itulah para karyawan harus memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melayani para nasabah tersebut.

Beberapa bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember kepada nasabah yaitu karyawan dengan cepat dan tepat dalam melayani nasabah,

sehingga tidak terjadi antrian yang panjang, ketersediaan karyawan dalam membantu segala kesulitan yang dialami nasabah, kemampuan dan tingkat kecepatan karyawan dalam melayani keluhan dan komplain yang dilakukan nasabah, kemampuan karyawan dalam memberikan solusi dari segala permasalahan yang dialami nasabah dalam menabung. Selain itu, kejujuran karyawan dalam memberikan pelayanan juga menjadi suatu prioritas dalam melayani nasabah. Hal ini dikarenakan adanya kepercayaan nasabah terhadap suatu perbankan sangatlah penting. Beberapa bentuk pelayanan lain yang dapat diberikan oleh pihak perbankan kepada nasabah yaitu perilaku karyawan ketika melayani nasabah harus ramah dan sabar serta dapat berpenampilan menarik, pihak perbankan juga harus dapat memberikan kenyamanan berkaitan dengan kondisi gedung kepada nasabah dengan memberikan kondisi gedung yang rapi dan bersih.

Adanya nasabah yang puas akan sangat membantu pihak bank, karena nasabah yang puas, merupakan alat promosi dari mulut kemulut yang efektif. Nasabah yang puas akan membawa nasabah lainnya untuk menikmati pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember. Selain itu, nasabah yang merasa puas dengan kualitas pelayanan pada suatu perbankan terutama pada saat menabung seperti pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember dapat dilihat dari loyalitas nasabahnya. Adanya loyalitas tersebut akan menimbulkan rasa percaya pihak nasabah dalam menabung serta rasa senang nasabah dalam menjadi nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember tersebut.

Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal yang utama. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada serta untuk mendapatkan calon nasabah terutama nasabah yang menabung. Bank BRI yang merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang terluas, saat ini memiliki

beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik mengadakan penelitian yang membahas tentang kualitas layanan perbankan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu penulis mengangkat judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENABUNG TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KCP UNIT PUGER KULON KABUPATEN JEMBER”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dalam menabung terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

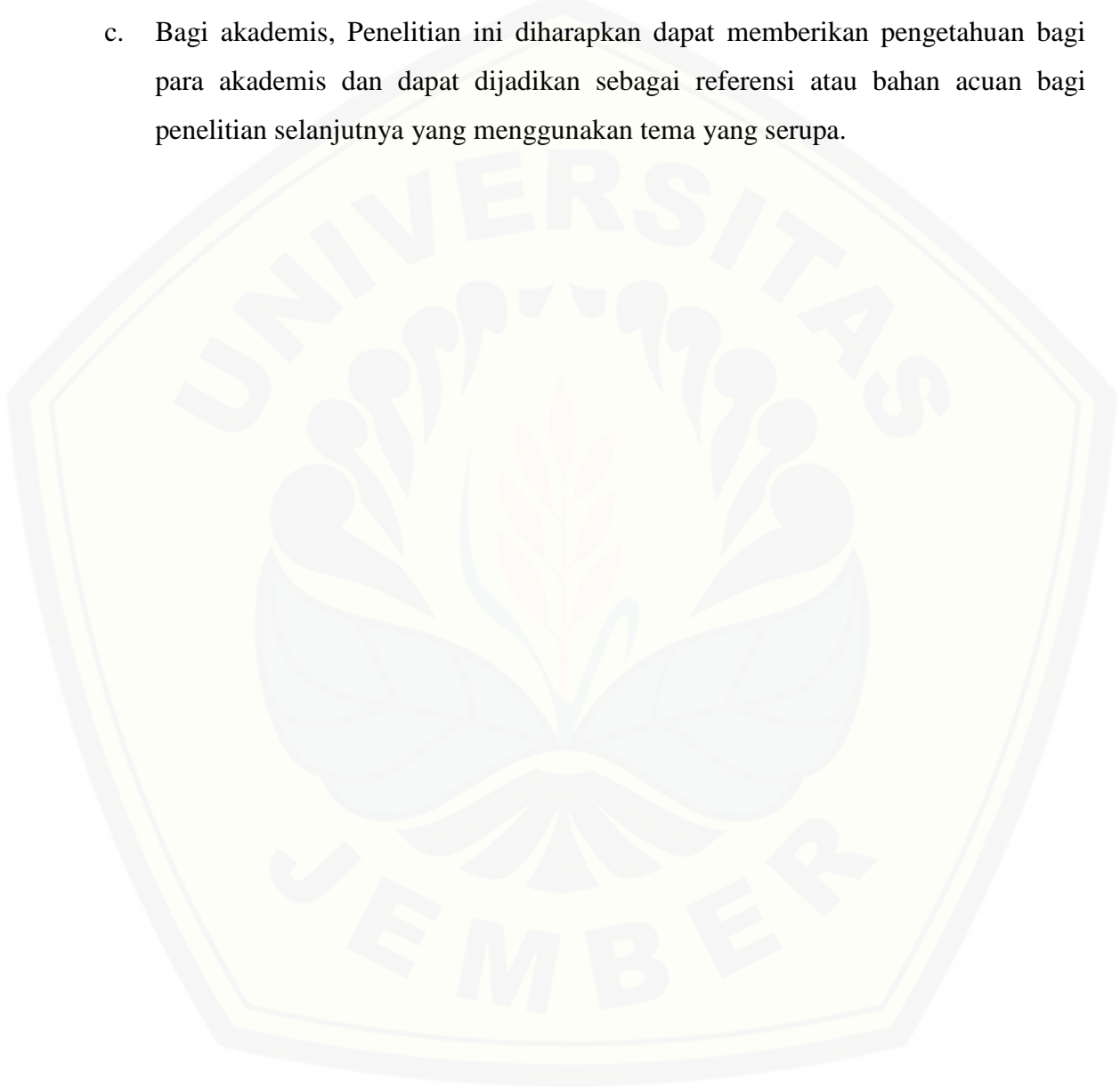
Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dalam menabung terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat yang dapat dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, memberikan pengalaman dalam mengaplikasikan teori yang ditekuni dibangku kuliah dan sebagai wahana untuk memperoleh pengetahuan baru dalam bidang penelitian dan penulisan karya ilmiah.

- b. Bagi perbankan, hasil penelitian diharapkan akan memberikan suatu gambaran yang lebih baik bagi perusahaan akan pentingnya pengaruh kualitas pelayanan dalam menabung terhadap kepuasan nasabah.
- c. Bagi akademis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi para akademis dan dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan tema yang serupa.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas beberapa teori yang menjadi dasar teori dan tinjauan pustaka dalam penelitian ini. Pembahasan tinjauan pustaka meliputi: (1) Tinjauan penelitian terdahulu, (2) Landasan teori, (3) kerangka berpikir, (4) dan hipotesis penelitian.

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Hasil studi pustaka yang telah dilakukan, peneliti mengutip penelitian terdahulu yang sejenis untuk dijadikan sebagai acuan. Penelitian tersebut dilakukan oleh Nasrul (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada PT BPR Pembangunan Nagari Kantor Pusat Lubuk Basung”. Adapun hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kelima variabel kualitas pelayanan yang meliputi variabel bukti fisik, variabel kehandalan, variabel daya tanggap, variabel jaminan, dan variabel kepedulian terbukti secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 87,9%.

Penelitian lainnya yang sejenis juga dilakukan oleh Dewi Yanti Sudirman (2011) dengan judul “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang A. Yani Makassar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah sebesar 84,2%.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Nasrul dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dalam menabung terhadap kepuasan nasabah. Kesamaan yang lain yaitu jenis penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. Untuk perbedaannya, yaitu pada analisis data yang digunakan, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi

linier berganda, sedangkan pada penelitian yang akan digunakan menggunakan analisis garis regresi sederhana.

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Dewi Yanti Sudirman dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Kesamaan yang lain yaitu jenis penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif. Untuk perbedaannya, yaitu pada penelitian terdahulu meneliti kualitas pelayanan secara umum, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan fokus pada kualitas pelayanan pada *customer service*. perbedaan yang lain yaitu pada analisis data yang digunakan, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan pada penelitian yang akan digunakan menggunakan analisis garis regresi sederhana.

Berdasarkan uraian tersebut kontribusi atau sumbangan yang diberikan penelitian terdahulu terhadap peneliti sekarang adalah sebagai acuan dan pertimbangan berfikir serta dijadikan dasar atau kontribusi untuk mengajukan penelitian sejenis yaitu tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Pemasaran Jasa

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain (Kotler, 1997:8). Pemasaran sebagai fungsi bisnis, mengidentifikasi kebutuhan dan tuntutan yang belum terpenuhi, menentukan siapa konsumen atau pengguna dari suatu produk atau jasa yang dapat dilayani dengan sebaik-baiknya oleh organisasi, menetapkan produk, jasa atau layanan dan program untuk melayani pasar-pasar tersebut, dan mengundang setiap orang dalam organisasi untuk berfikir dan melayani konsumen. Menurut Yazid (2008:13) pemasaran merupakan penghubung antara organisasi dengan konsumennya.

Konsep pemasaran menyatakan bahwa kunci untuk meraih tujuan organisasi adalah menjadi lebih efektif daripada pesaing dalam memadukan kegiatan pemasaran guna menetapkan dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran (Kotler, 1997:17). Jadi suatu konsep pemasaran yang direncanakan oleh suatu organisasi merupakan kunci untuk meraih tujuan yang ingin dicapai. Konsep pemasaran tersebut meliputi pasar sasaran, kebutuhan konsumen, pemasaran terpadu, dan profitabilitas.

William J. Stanton (dalam Alma, 2000:204) menyatakan bahwa jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak. Sedangkan Zeithaml (dalam Alma, 2000:204) menyatakan bahwa jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti, kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud. Berdasarkan pendapat tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang tidak berwujud dan dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

2.2.2 Pengertian Produk Jasa

Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan (Kotler, 1997:9). Produk dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu: barang fisik, jasa dan gagasan. Produk yang dihasilkan dari usaha perbankan pada hakekatnya adalah jasa dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga perbankan beserta seluruh karyawan kepada peserta didik sesuai dengan standar dan mutu tertentu.

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain (Rangkuti, 2002:26). Kotler (2002:246) merumuskan “jasa sebagai tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun”. Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan

bahwa produk jasa adalah keseluruhan kinerja atau tindakan yang memberikan sejumlah nilai dan kepuasan pada konsumen yang tidak kasat mata tetapi manfaatnya dapat dirasakan setelah mengkonsumsi jasa tersebut. Dengan demikian produk jasa perbankan merupakan unjuk kerja yang ditawarkan oleh lembaga perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

2.2.3 Karakteristik Jasa

Zeithaml dan bitner (dalam Yazid 2008:24) menyatakan bahwa secara umum jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu jasa tidak berwujud atau tidak nampak, keberagaman, simultanitas produksi dan konsumsi, dan kerentanan. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jasa tidak berwujud

Karakteristik jasa tidak berwujud yaitu jasa tidak dapat dilihat, tidak bisa disimpan, diraba, didengar dan dicium sebelum jasa itu dibeli. Menurut Alma (2000: 206) jasa merupakan perbuatan, penampilan atau sebuah usaha. Untuk memasarkan jasa memerlukan pemikiran yang lebih jauh bagi para penyedia jasa dibandingkan dengan pemasaran barang. Oleh karena itu, produsen jasa dalam memasarkan jasanya menekankan perhatian konsumen dengan menggunakan cetak biru untuk menonjolkan realitas jasa yang ditawarkannya. Konsep cetak biru merupakan suatu teknik yang efektif untuk menggambarkan proses penyajian jasa dalam bentuk visual (Yazid, 2008:126).

2. Keberagaman

Karakteristik jasa yang kedua adalah keberagaman. Jasa selain mempunyai sifat yang tidak berwujud juga bersifat heterogen atau beragam sehingga jasa sulit untuk distandarisasikan. Keberagaman jasa sebagian besar dipicu oleh interaksi manusia (antara karyawan dan karyawan sendiri serta antara karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut (Yazid, 2008:26). Dalam suatu lembaga perbankan terdapat banyak nasabah. Dimana, nasabah yang satu dengan yang lainnya akan mempunyai persepsi yang

berbeda-beda tentang jasa yang disajikan oleh penyedia jasa tersebut. Hal tersebut dapat disebabkan oleh karena perbedaan kemampuan antara nasabah yang satu dengan nasabah yang lainnya. Jadi, lembaga perbankan sebagai organisasi jasa harus mempunyai kemampuan dan kesanggupan dalam melayani konsumennya.

3. Simultanitas Produksi dan Konsumsi

Karakteristik jasa simultanitas produksi dan konsumsi yaitu proses produksi dan konsumsinya terjadi bersamaan dan tidak dapat dipisahkan. Konsumen harus hadir ditempat jasa disajikan. Yazid (2008:28) menyatakan konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya diproses, sehingga konsumen melihat dan merasakan bagian dalam proses produksi tersebut. Begitu juga dengan jasa perbankan, untuk dapat merasakan jasa, konsumen (nasabah) harus hadir atau/datang ketempat penyedia jasa yaitu mengikuti kegiatan proses belajar mengajar dikelas.

4. Kerentanan

Karakteristik jasa kerentanan mengartikan bahwa jasa yang sudah dibeli oleh konsumen tidak dapat dikembalikan atau dijual kembali. Menurut Yazid (2008:30) jasa tidak bisa disimpan, dijual lagi atau dikembalikan. Karakteristik kerentanan ini membuat jasa sulit untuk disimpan dan persediaan jasa sulit dilakukan. Dengan demikian diperlukan peramalan permintaan dan perencanaan yang kreatif dalam penggunaan fasilitas jasa. Jasa tidak bisa dikembalikan atau dijual kembali mengimplikasikan perlu disusunnya strategi perbaikan (*recovery*) yang akan digunakan apabila terjadi kekeliruan dalam melayani konsumen.

2.2.4 Pengertian Menabung

Tabungan merupakan salah satu dari berbagai macam produk perbankan yang paling banyak diminati oleh masyarakat, mulai dari kalangan pelajar, mahasiswa bahkan pada kalangan pengusaha, namun masih banyak juga masyarakat yang belum begitu mengerti tentang produk tabungan tersebut. Menurut Undang-undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat

ditarik dengan cek, bilyet giro, dan /atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan juga adalah bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi. Jadi disimpan dan akan digunakan di masa yang akan datang.

Pendapatan merupakan faktor utama yang terpenting untuk menentukan konsumsi dan tabungan. Keluarga-keluarga yang tidak mampu akan membelanjakan sebagian besar bahkan seluruh pendapatannya untuk keperluan hidupnya. Individu yang berpendapatan tinggi akan melakukan tabungan lebih besar daripada individu yang berpendapatan rendah. Usaha perbankan dalam usaha meningkatkan pengerahan sumber dana dari masyarakat salah satunya dengan menghimpun sumber dana tabungan. Tabungan adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu. Biasanya suatu bank menyelenggarakan suatu produk tabungan lebih dari satu jenis.

Hal ini sesuai dengan pendapat Manarung dan Rahardja (2004:56), yang menjelaskan bahwa tabungan merupakan simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan juga dapat dilihat sebagai upaya menyimpan uang di Bank. Bank akan menyimpan uang dalam periode tertentu sesuai keinginan. Kreditur bebas mengambilnya kapan saja baik itu secara langsung di teller atau melalui transaksi elektronik. Nilai dalam tabungan bisa cepat habis karena sering diambil untuk keperluan.

Sedangkan menurut Dumairy (2002:125) tabungan adalah bagian dari pendapatan dapat dibelanjakan (*disposable income*) yang tidak dikeluarkan untuk konsumsi. Lebih lanjut Suyatno (2007:71) menjelaskan bahwa tabungan adalah simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu. Diperkenalkannya tabungan pada masyarakat hal ini akan memupuk kesadaran masyarakat seberapa jauh pentingnya tabungan, karena dengan menabung berarti kita menyimpan uang di bank dengan rasa aman, yang dapat diambil setiap saat apabila kita membutuhkannya juga dengan

menabung berarti menyisihkan sebagian dari pendapatan yang tidak dipakai untuk konsumsi.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa tabungan adalah sebagian dari pendapatan yang tidak digunakan untuk belanja atau tidak digunakan untuk kegiatan konsumsi. Tabungan merupakan investasi paling mudah, paling tidak beresiko, namun memiliki keuntungan yang sangat sedikit.

A. Jenis-Jenis Tabungan

Jenis-jenis tabungan adalah sebagai berikut:

1) Tabungan Britama

Produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

Keunggulan tabungan Britama antara lain sebagai berikut:

- Transaksi real time online di lebih dari 10.000 Unit Kerja BRI dan 23.000 ATM BRI seluruh Indonesia.
- Aksesibilitas Kartu ATM/Debit BRI di jaringan BRI, ATM Bersama, Link, Prima, Cirrus, Maestro dan Master Card baik di dalam maupun di luar negeri.
- Gratis cover asuransi kecelakaan diri hingga Rp 150.000.000,-
- Didukung oleh Fasilitas e-Banking (mobile banking, Internet banking, sms notifikasi dll)
- Suku bunga tabungan kompetitif
- Dapat memilih Fasilitas Transaksi Otomatis
- Limit Transaksi Antar Cabang hingga Rp.300.000.000,-

2) Tabungan Simpedes

Simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah, yang dapat dilayani di Kantor Cabang Khusus BRI/Kanca BRI/KCP BRI/BRI

Unit/Teras BRI, yang jumlah penyetoran dan pengambilannya tidak diatasi baik frekuensi maupun jumlahnya, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

Keunggulan tabungan Simpedes adalah sebagai berikut:

- Jaringan yang tersebar luas di seluruh Indonesia dan terhubung secara On Line
- Peluang besar untuk memenangkan hadiah, total Milyaran Rupiah
- Dilengkapi dengan BRI Card (Kartu BRI) yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Kartu Debit dengan fitur transaksi yang lengkap.
- Pembukaan Rekening Tabungan Simpedes BRI yang mudah dan praktis, di seluruh unit kerja BRI.
- Jumlah dan frekuensi setor dan ambil tidak dibatasi, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku

3) Tabanas (Tabungan Pembangunan Nasional)

Merupakan bentuk tabungan yang tidak terikat oleh jangka waktu dengan syarat penyetoran dan pengambilannya hanya boleh dilakukan dengan syarat-syarat tertentu, yaitu boleh diambil maksimal 2 kali dalam satu bulan.

- Tabungan umum adalah tabanas yang berlaku bagi perorangan dan dilaksanakan secara sendiri-sendiri oleh penabung yang bersangkutan.
- Tapelpram (Tabungan Pemuda, Pelajar dan Pramuka) adalah tabungan khusus yang dilakukan secara kolektif melalui organisasi pemuda, sekolah dan satuan pramuka.
- Tabungan Pegawai adalah tabungan khusus pegawai dan semua golongan kepangkatan yang berada di lingkungan Departemen, Lembaga, Instansi Pemerintah serta Perusahaan-perusahaan lainnya yang dilakukan secara kolektif.

4) Taska (Tabungan Asuransi Berjangka)

Merupakan jenis tabungan yang berkaitan erat dengan asuransi jiwa dan jaminan bagi si penabung serta penyetorannya dilakukan setiap bulan. Tabungan ini dapat diasuransikan untuk perencanaan berupa biaya-biaya sekolah dan lain-lain.

<http://www.wardun.com/2016/09/jenis-jenis-produk-tabungan-dari-bank.html#ixzz4MHbzjy7J>

B. Sarana dalam Menabung

Ada beberapa sarana dalam melakukan penarikan tabungan, hal ini tergantung dari persyaratan bank masing-masing didalam menggunakan sarana yang mereka inginkan. Sarana ini dapat digunakan sendiri-sendiri atau secara bersamaan. Adapun sarana tersebut adalah sebagai berikut:

1) Buku Tabungan

Adalah buku yang dipegang oleh nasabah, buku tabungan berisi tentang informasi saldo, transaksi penyetoran, penarikan dan pemindahbukuan serta berbagai pembebanan yang dilakukan oleh pihak bank yang ada pada tanggal tertentu.

2) Slip Penarikan

Adalah slip yang digunakan untuk menarik sejumlah uang tertentu dari rekening tabungannya. Didalam slip penarikan nasabah harus menuliskan nama, nomor rekening dan jumlah uang yang ditarik disertai dengan tanda tangan nasabah.

3) Kuitansi

Adalah formulir penarikan dan juga merupakan bukti penarikan yang dikeluarkan oleh bank yang fungsinya sama dengan slip penarikan. Didalam kuitansi ditulis nama penarik, jumlah nominal dan tanda tangan penarik. Sarana ini juga dapat digunakan secara bersamaan dengan buku tabungan

4) Cash card (kartu ATM)

Adalah sejenis kartu kredit yang terbuat dari plastik dan dapat digunakan sebagai alat untuk menarik sejumlah uang tertentu dari rekening tabungannya di Mesin ATM (Automated Teller Machine).

Persaingan antar bank semakin ketat didalam penghimpunan dana, oleh karena itu di tiap masing-masing telah banyak menggunakan cara-cara baru untuk menarik nasabah tabungan, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Hadiah atas tabungan.
- 2) Fasilitas asuransi atas tabungan.
- 3) Fasilitas kartu ATM,
- 4) Fasilitas kartu debit

<https://www.infoperbankan.com/bri/jenis-tabungan-bank-bri-lengkap.html>

2.2.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk jasa tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen (Sugiarto, 2002:39). Apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan tersebut sangat baik. Kualitas pelayanan disebut baik apabila penyedia jasa setidaknya memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen. Begitu juga sebaliknya, apabila konsumen memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya, maka pelayanan tersebut dikatakan jelek.

Agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka ukuran keberhasilan pelayanan harus muncul dari pemakai jasa itu sendiri (konsumen) bukan dari penyedia jasa. Sedangkan menurut Tjiptono (2006:59) kualitas adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Berdasarkan kedua pendapat tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam menabung adalah upaya penyajian produk jasa dari pihak perbankan guna melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan yang diharapkan terutama dalam hal menabung.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha jasa seperti perbankan. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hal serupa juga dijelaskan oleh Tjiptono (2007:273) yaitu ada lima dimensi

kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Adanya beberapa dimensi pada kualitas pelayanan tersebut diharapkan suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada konsumen.

Selain itu, Yazid (2008:102) juga menjelaskan bahwa setiap organisasi jasa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus terpenuhi dalam mengembangkan posisinya secara efektif, yaitu kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa indikator variabel kualitas pelayan dalam penelitian ini meliputi: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

a. Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan untuk mengerjakan/melaksanakan jasa yang dijanjikan. Menurut Yazid (2008:102) kehandalan merupakan kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan tepat dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Kehandalan merupakan salah satu aspek yang terpenting untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Hal ini sesuai dengan pendapat Adrian Payne (dalam Yazid, 2008:102) yang menyatakan bahwa kehandalan merupakan dimensi yang paling penting untuk kebanyakan jasa. Begitu juga dengan pelayanan perbankan hendaknya sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Lembaga perbankan harus mempunyai kemampuan dalam menjalankan organisasinya tersebut agar mampu memberikan kepuasan pada nasabahnya. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (1997:14) yang menyatakan bahwa Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Jadi, berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat diketahui bahwa kehandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan dari pihak perbankan (khususnya *Customer Service*) kepada nasabah sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, dan memuaskan. Beberapa bentuk kehandalan pada karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember *customer service* dapat dilihat dari tingkat kecepatan karyawan melayani nasabah dalam menabung, dan kemampuan karyawan dalam melakukan pencatatan yang tepat dan akurat.

b. Daya Tanggap

Daya Tanggap merupakan kesediaan untuk membantu konsumen (peserta didik) dan memberikan jasa dengan cepat (responsif) dan tepat. Menurut Yazid (2008:102) Tanggapan merupakan kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan segera. Dalam hal ini, dimensi kualitas jasa ketanggapan diartikan sebagai suatu kebijakan yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada nasabah. Sejumlah organisasi berfokus kepada tanggapan (*Responsiveness*) yaitu dengan memberikan perhatian terhadap keinginan konsumen dengan menunjukkan “kemauan untuk membantu” melayani keinginan konsumen sesegera mungkin. Kecepatan waktu juga harus diikuti oleh ketepatan waktu sehingga kualitas pelayanan tidak dikorbankan.

Menurut Lupiyoadi (2006:182) ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas. Lembaga perbankan harus bersedia dan dapat menjawab setiap pertanyaan dan setidaknya dapat menjadi pendengar ketika nasabah mengalami kesulitan/permasalahan dalam menabung.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat diketahui bahwa daya tanggap merupakan suatu kemauan dan keinginan dari pihak perbankan untuk

membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, serta kemampuan pihak perbankan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Beberapa bentuk tanggapan dalam memberikan pelayanan jasa dari karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember *customer service* yaitu ketersediaan karyawan dalam membantu segala kesulitan yang dialami nasabah, kemampuan dan tingkat kecepatan karyawan dalam melayani keluhan dan komplain yang dilakukan nasabah, kemampuan karyawan dalam memberikan solusi dari segala permasalahan yang dialami nasabah dalam menabung.

c. Jaminan

Jaminan dalam memberikan jasa dan pemilikan kecakapan serta pengetahuan dan kemampuan penyedia jasa untuk mengerjakan jasa. Menurut Yazid (2008:103) jaminan mencakup kehandalan atau jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, pemilikan kecakapan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengerjakan jasa dan kredibilitas. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Oliver, 1997:48) dimensi jaminan terdiri atas beberapa komponen antara lain kredibilitas (*Credibility*) yang meliputi hal-hal yang berkaitan dengan perusahaan seperti reputasi dan prestasi.

Sedangkan Lupiyoadi (2006:182) menurut jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan yang terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Jadi dapat disimpulkan bahwa jaminan merupakan pengetahuan, kompetensi dan kemampuan organisasi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa jaminan merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan pihak perbankan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah terhadap suatu perbankan yang

terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kejujuran, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Beberapa bentuk jaminan dalam jasa yang dapat diberikan oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember *customer service* antara lain kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan informasi yang jujur dan apa adanya. Tingkat kecakapan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan *customer service* berkaitan dengan menabung sehingga nasabah dapat menabung dengan aman.

d. Empati

Empati merupakan suatu usaha atau upaya untuk mengenali/memahami kebutuhan konsumen. Setiap lembaga perbankan hendaknya mengenali dan memahami atau memperhatikan setiap nasabahnya. Merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi nasabah. Hal ini sesuai dengan pendapat Yazid (2008:106) Empati merupakan melakukan upaya untuk mengenali kebutuhan konsumen. Menurut Tjiptono (1997:14) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan konsumen. Hal ini dapat menjadi dasar perlakuan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan menabung terhadap nasabah.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat diketahui bahwa empati merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh karyawan pihak perbankan dalam mengenai suatu permasalahan yang dialami oleh pihak nasabah. Selain itu, empati dalam penelitian ini juga merupakan suatu sikap dan perilaku dari pihak perbankan dalam melayani nasabah. Beberapa bentuk empati yang dapat diberikan oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember pada *customer service* yaitu kemampuan karyawan dalam memperlakukan seluruh nasabah dengan hormat dan sopan, kemampuan karyawan dalam bersikap dengan baik dan ramah dalam melayani nasabah yang

menabung, dan tingkat kesabaran karyawan dalam melayani nasabah serta kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dialami oleh nasabah.

e. Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan merupakan penampilan fisik, peralatan/perengkapan, personil dan media komunikasi. Menurut Yazid (2008:106) bukti fisik merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi. sedangkan Menurut Irawan (2003:58) selain gedung dan peralatan, konsumen akan menilai seragam dan penampilan fisik karyawan kerana hal itu akan memberi impresi yang positif. Jasa perbankan akan terlihat baik apabila penampilan fisiknya terlihat bagus.

Menurut Lupiyoadi (2006:182) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Jadi, bukti fisik dalam penelitian ini merupakan kemampuan pihak perbankan dalam menunjukkan eksistensi yang dimiliki oleh pihak perbankan kepada nasabah, dimana hal tersebut meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi

Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember, bukti fisik meliputi kondisi gedung, kondisi parkir kendaraan, kelengkapan fasilitas, kerapian penampilan karyawan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

2.2.6 Kepuasan Konsumen

Kotler (1997:36) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Apabila kinerja berada

dibawah harapan, maka konsumen merasa tidak puas. Apabila kinerja memenuhi harapan, konsumen akan merasa puas. Apabila kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.

Anderson (dalam Tjiptono, 1997:348) menyatakan kepuasan konsumen berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas konsumen, seperti terciptanya loyalitas konsumen, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan. Kepuasan menurut Yazid (2008:55) adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima. Apabila harapan tinggi, sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (konsumen akan kecewa). Sebaliknya, apabila unjuk kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan meningkat. Karena harapan yang dimiliki konsumen cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman konsumen.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah ketiadaan perbedaan antara harapan nasabah dengan unjuk kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember yang diterimanya dalam melakukan kredit pada pihak perbankan tersebut. Setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja personil atau layanan jasa yang telah diterimanya nasabah merasa puas atau tidak kecewa apabila kinerjanya sesuai dengan harapan atau bahkan melebihinya.

Kepuasan menurut Zeithaml et al. (dalam Alma, 2000:231) adalah respons konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya. Menurut Kotler (dalam Lupiyodi dan Hamdani, 2006:192) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Berdasarkan pendapat diatas kepuasan konsumen merupakan prioritas utama dalam suatu pemasaran. Hal ini sesuai dengan pendapat Alma (2000:231) yang menyatakan bahwa tujuan akhir pemasaran adalah memuaskan konsumen. Tujuan pemasaran bukan mencari laba, tetapi memberi kepuasan. Pencapaian kepuasan

konsumen memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need & want*) dan apa yang diberikan (*givent*) (Sugiarto, 2002:39). Kepuasan merupakan suatu perasaan konsumen setelah menggunakan suatu pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Jadi, produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai mencapai tingkat cukup.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Menurut Tjptono (2007:24),

“Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang berguna bagi perusahaan”.

Hal ini sesuai dengan pendapat Alma (2000:231) yang menjelaskan bahwa dengan adanya kepuasan akan terjadi kepercayaan dan perasaan senang untuk membeli suatu produk tersebut, serta akan merekomendasikan kepada orang lain. Jika seorang konsumen merasa puas suatu produk jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan, dimana dalam penelitian ini yaitu pihak perbankan makan konsumen tersebut akan merasa senang dan percaya untuk menjadi nasabah pada suatu perbankan, serta akan merekomendasikan kepada orang lain.

Menurut Kotler (dalam Lupiyodi dan Hamdani dan Tjptono, 2006:192) kepuasan konsumen dapat dilihat dari Loyalitas konsumen, meningkatnya reputasi dan Tingkat Perasaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Irawan (2004 : 37) yang menjelaskan bahwa kepuasan seseorang dapat dilihat dari merekomendasikan kepada orang lain, loyalitas konsumen, kepercayaan yang tinggi. Berdasarkan beberapa pendapat di atas jelas bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa perbankan dapat dilihat melalui beberapa aspek antara lain: nasabah merekomendasikan kepada orang lain, dan kepercayaan yang tinggi terhadap pihak perbankan yaitu pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember. Dari beberapa teori diatas yang menjadi fokus indicator variabel kepuasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Loyalitas Nasabah

Mempertahankan konsumen lebih sulit daripada mendapatkan konsumen baru. Menurut Selnes (dalam, Margaretha, 2004:297) loyalitas dapat terbentuk apabila konsumen merasa puas dengan merk atau tingkat layanan yang diterima, dan berniat untuk terus menjada hubungan. Metode yang tepat mutlak diperlukan dalam loyalitas konsumen, maka dari itu perusahaan harus menyadari metode mana yang tepat digunakan dalam loyalitas konsumen.

Menurut Griffin (dalam Alma, 2001:274) dibutuhkan dua kondisi penting yang berhubungan dengan loyalitas yaitu ingatan konsumen dan andil atau partisipasi konsumen terhadap produk atau jasa suatu perusahaan. Oleh sebab itu, konsumen yang loyal harus dipertahankan agar tidak berpindah menjadi konsumen pesaing. Begitupun pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember yang berupaya membuat nasabahnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dengan adanya perasaan puas tersebut maka akan muncul kepercayaan dan kesetiaan untuk terus menggunakan jasa perbankan tersebut.

2. Merekomendasikan Kepada Orang Lain

Konsumen memperoleh informasi tentang jasa melalui pengalaman orang lain yang sudah menikmati jasa tersebut. Begitu juga dengan nasabah memperoleh informasi tentang suatu jasa lembaga perbankan seperti PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember salah satunya adalah informasi dari mulut ke mulut. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2002:496) yang menyatakan bahwa para konsumen biasanya lebih bergantung pada promosi dari mulut ke mulut dari pada iklan. Sedangkan menurut Alma (2000:231), seorang konsumen yang merasa puas, maka akan merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Jadi, ketika seorang konsumen merasa puas dengan suatu produk, maka konsumen tersebut akan merekomendasikan kepada orang lain agar membeli produk tersebut.

Jadi, merekomendasikan kepada orang lain merupakan perilaku yang dilakukan oleh masyarakat yaitu nasabah dalam menginformasikan mengenai suatu perbankan kepada orang lain. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa nasabah yang merasa puas akan mempromosikan kepada orang lain bahwa jasa yang diterimanya dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember tersebut sangat memuaskan khususnya *customer service* dan apabila merasa tidak puas, mereka juga akan menceritakan tentang ketidakpuasannya tentang jasa perbankan tersebut.

2.2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Menabung Terhadap Kepuasan Nasabah

Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Begitu juga pada lembaga perbankan seperti pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember, kepuasan nasabah menjadi prioritas utama. Agar mampu mencapai tingkat kepuasan maka diperlukan pemahaman yang tinggi tentang kebutuhan dan keinginan nasabah. Apabila kualitas jasa yang diberikan kepada nasabah dapat memenuhi kebutuhan nasabah, maka nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan jasa pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember terutama pada *customer service*. Begitu juga sebaliknya, apabila kualitas jasa yang diberikan kepada nasabah belum memenuhi kebutuhan nasabah, maka nasabah akan merasa tidak puas terhadap pelayanan jasa tersebut. Dengan demikian, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember sebagai organisasi jasa harus dapat mengembangkan komitmen untuk berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya.

Menurut Tjiptono (2006:273), ada lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kualitas jasa pada perbankan pada dasarnya

berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah dengan jalan memaksimalkan kualitas pelayanan yang terdiri dari kelima indikator tersebut. Lembaga perbankan sebagai organisasi jasa, sudah seharusnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan demikian, lembaga perbankan sebagai organisasi jasa harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah.

Pelayanan yang baik dalam hal menabung pada suatu perbankan seperti pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember adalah pelayanan yang memberikan kepuasan bagi nasabah. Longenecker *et al* (2001:342) menyatakan, pelayanan yang unggul dapat menciptakan kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono, (2002:78) yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan konsisten dapat menimbulkan kepuasan konsumen. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember sebagai suatu organisasi pelayanan jasa perbankan, mempunyai kewajiban untuk mencapai suatu keberhasilan. Keberhasilan tersebut dapat dicerminkan dengan memenuhi kepuasan nasabah terutama pada *customer service*. Apabila pelayanan yang diberikan oleh lembaga perbankan seperti pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember sudah sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas. Disinilah lembaga perbankan sebagai organisasi jasa dapat memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh nasabah tersebut.

Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dalam penelitian ini setelah membeli jasa dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember akan menimbulkan respon positif yaitu akan menjadi nasabah yang loyal dan senang menggunakan jasa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember tersebut terutama dalam menabung, serta akan merekomendasikan kepada orang lain terhadap rasa puas yang dialami oleh nasabah tersebut. menurut Alma (2000:231) yang menjelaskan bahwa dengan adanya

kepuasan akan terjadi loyalitas dan perasaan senang untuk membeli suatu produk tersebut, serta akan merekomendasikan kepada orang lain.

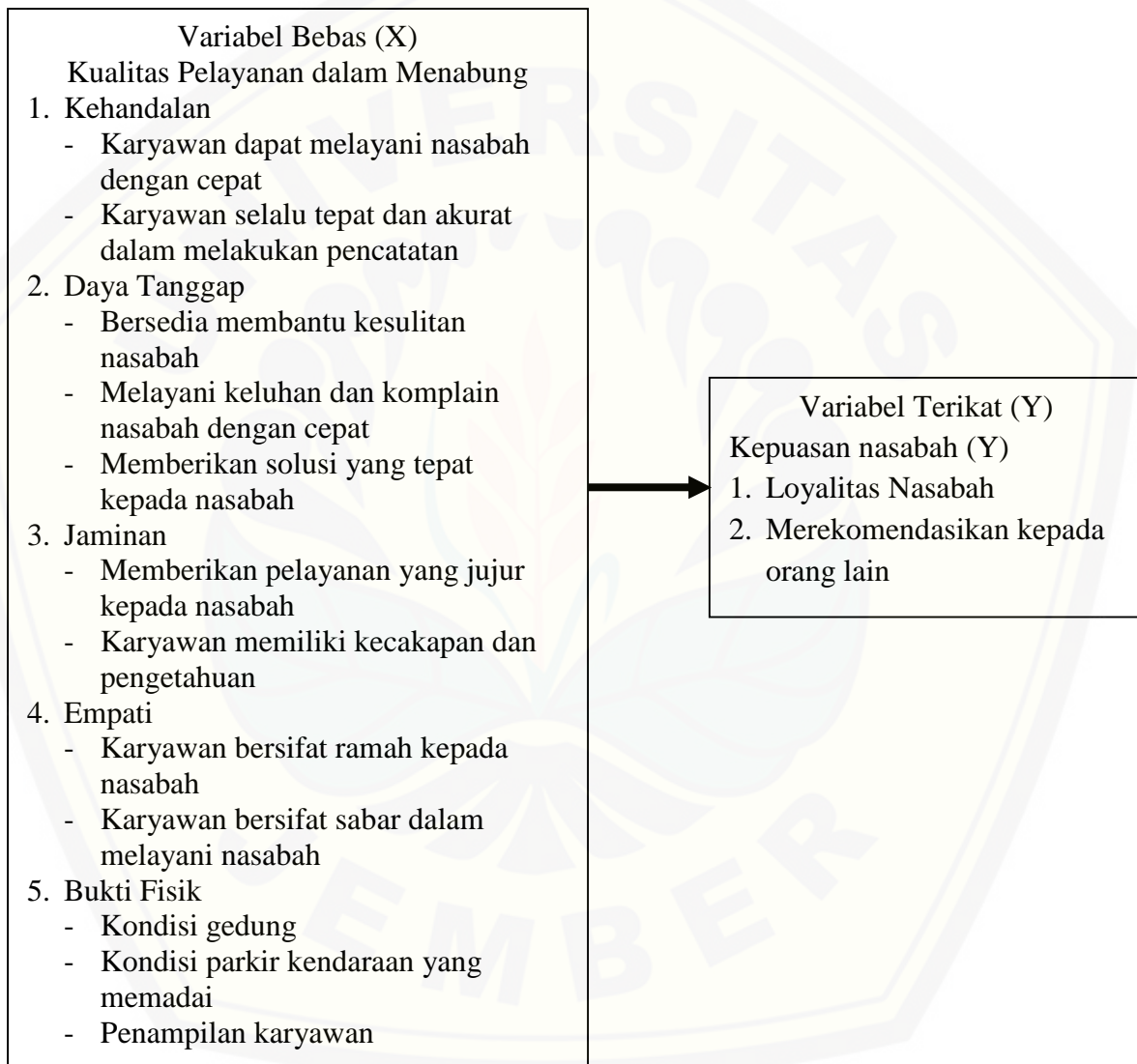
Menciptakan kepuasan konsumen merupakan salah satu pilihan strategis bagi industri dan dunia usaha agar mampu bersaing di era globalisasi ini. Begitu juga dengan lembaga perbankan harus mampu menciptakan kepuasan nasabah. Karena kepuasan yang dirasakan oleh nasabah akan memberikan respon positif pada organisasi jasa perbankan tersebut terutama dalam menabung yaitu dapat mempengaruhi nasabah lain. Menurut Kotler (dalam Lupiyodi dan Hamdani, 2002:192) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan.

Nasabah akan merasa puas apabila kualitas pelayanan pada *customer service* yang diterima dari pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember lebih dari yang diharapkan. Apabila kualitas pelayanan yang diterima nasabah sama dengan yang diharapkan maka nasabah juga merasa puas. Sebaliknya, nasabah tidak akan puas apabila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dengan apa yang diharapkan. Menurut Yazid (2008:19) sama seperti produk, maka kualitas pelayanan merupakan driver kepuasan konsumen yang bersifat multi dimensi. Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa yang meliputi: Kehandalan, daya tanggap, kepedulian, jaminan dan bukti fisik sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Selain itu, ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen selain dari kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, kepedulian, jaminan dan bukti fisik. Beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu meliputi produk/jenis tabungan, promosi, lokasi, dan suasana perbankan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Tjiptono (2006:61) yang menjelaskan bahwa beberapa strategi yang merupakan faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen meliputi produk/jenis tabungan, promosi yang dilakukan, dan lokasi perbankan.

2.3 Kerangka Berpikir Penelitian

Berdasarkan konsep teori tersebut maka kerangka berpikir penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian

2.4 Hipotesis Penelitian

Diduga kualitas pelayanan dalam menabung berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember.



BAB 3. METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan, meliputi rancangan penelitian, metode penentuan lokasi penelitian, metode penentuan responden, definisi operasional variabel, metode pengumpulan data, uji instrumen penelitian, dan analisis data yang akan diuraikan secara berurutan dan akan dijelaskan sebagai berikut:

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis statistik. Hasil dari analisis disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. Penelitian ini menggunakan pengaruh variabel kualitas pelayanan menabung (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember. Pengumpulan data menggunakan metode angket, observasi, wawancara dan dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial (regresi sederhana, varian garis regresi, uji F, dan efektivitas garis regresi).

3.2 Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive area* yaitu penentuan lokasi penelitian berdasarkan kesengajaan dan pertimbangan sesuai tujuan dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember yang berlokasi Jl. Adi Darmo No: 03 Kecamatan Puger Kabupaten Jember. Salah satu pertimbangan peneliti dalam menentukan lokasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Banyak dari nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember tersebut yang aktif menabung pada tahun 2016
- b. Terdapat peningkatan jumlah nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember dari tahun ke tahun

- c. Diberikan izin untuk melakukan penelitian

3.3 Penentuan Responden Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang aktif menabung pada tahun 2016 dan nasabah yang sudah menjadi nasabah minimal 2 tahun di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember yaitu sebanyak 375 nasabah.

3.3.2 Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini cara pengambilan sampel yang dilakukan adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah sampel yang diambil dari siapa saja yang kebetulan ada. Cara pengambilan sampel dalam metode ini yaitu menjadikan sampel orang yang secara kebetulan ditemui yang membeli di tempat penelitian dan orang yang ditemui dijadikan responden.

Pengambilan sampel berdasarkan kriteria-kriteria sebagai berikut :

1. Responden telah berusia > 17 tahun, karena dapat mengisi kuesioner dengan benar. Apabila responden mengisi dengan benar maka akan diperoleh data penelitian yang akurat dan benar.
2. Responden yang telah menjadi nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember lebih dari 2 tahun dan aktif menabung pada tahun 2016.

Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya atau *representative*. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Roscoe dalam Sekaran (2003:253) yaitu ukuran sampel lebih dari 30 orang dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Berdasarkan pendapat tersebut maka dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 60 responden.

3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel

3.4.1 Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 1 variabel bebas (*independent variabel*) yaitu kualitas pelayanan dalam menabung, sedangkan variabel terikat (*dependent variabel*) adalah kepuasan nasabah dalam menabung pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember.

3.4.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel kualitas pelayanan dalam Menabung (X)

Kualitas pelayanan dalam menabung pada penelitian ini merupakan upaya penyajian produk jasa atau upaya dari pihak perbankan yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember guna melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan yang diharapkan terutama dalam hal menabung. Adapun indikator dalam variabel kualitas pelayanan meliputi:

1) Keandalan

- Karyawan dapat melayani nasabah dengan cepat
- Karyawan selalu tepat dan akurat dalam melakukan pencatatan

2) Daya Tanggap

- Bersedia membantu kesulitan nasabah
- Melayani keluhan dan komplain nasabah dengan cepat
- Memberikan solusi yang tepat kepada nasabah

3) Jaminan

- Memberikan pelayanan yang jujur kepada nasabah
- Karyawan memiliki kecakapan dan pengetahuan

4) Empati

- Karyawan bersifat ramah kepada nasabah

- Karyawan bersifat sabar dalam melayani nasabah
- 5) Bukti Fisik
- Kondisi gedung
 - Kondisi parkir kendaraan yang memadai
 - Penampilan karyawan
- b. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)
- Kepuasan nasabah dalam penelitian ini merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh seseorang atau nasabah setelah menerima suatu pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember. Indikator kepuasan nasabah meliputi:
- 1) Loyalitas Nasabah
 - 2) Merekomendasikan kepada orang lain

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Data kuantitatif adalah data yang dapat dinyatakan dengan angka-angka, data kuantitatif dari penelitian ini berupa jawaban kuesioner.
- b. Data kualitatif dari penelitian ini berupa hasil wawancara dan observasi ke tempat penelitian.

3.5.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber adalah sebagai berikut:

- a. Data primer yaitu responden yang merupakan nasabah yang aktif menabung pada tahun 2016 di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember.
- b. Data sekunder yaitu hasil wawancara dari informan yaitu *customer service* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten

Jember dan dokumen yang meliputi profil, data karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dibutuhkan untuk penelitian dilakukan dengan beberapa metode yaitu metode angket (kuesioner), observasi, wawancara, dan dokumen.

3.6.1 Metode Angket

Metode angket ini dipakai untuk memperoleh data-data dan keterangan-keterangan langsung dari responden, yaitu untuk memperoleh data pokok atau data primer. Jenis angket yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu suatu jenis angket dimana peneliti telah menyediakan pilihan jawaban sehingga responden hanya menuliskan salah satu jawaban yang menurut dirinya paling sesuai. Metode ini dipergunakan untuk memperoleh data secara langsung dari responden yang berupa kualitas pelayanan dalam menabung dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember.

3.6.2 Metode Observasi

Metode ini dilakukan melalui pengamatan langsung aktivitas pelayanan dalam menabung dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember. Data yang didapatkan akan menjadi penunjang data primer yang telah diperoleh.

3.6.3 Metode Wawancara

Metode wawancara digunakan agar memperjelas atau mendukung jawaban yang disampaikan melalui kuesioner. Teknik ini dilakukan secara langsung antara peneliti dengan responden dengan tujuan mendapatkan keterangan tambahan dan melengkapi data-data berkaitan dengan penelitian yaitu kualitas pelayanan dalam

menabung dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember.

3.6.4 Metode Dokumen

Metode dokumen digunakan untuk memperoleh data-data sekunder seperti profil, Jumlah nasabah yang menabung, data karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember. Data-data yang diperlukan dapat membantu dalam penelitian ini.

3.7 Metode Pengolahan Data

Setelah semua data dikumpulkan melalui berbagai metode pengumpulan data, selanjutnya dilakukan pengolahan data. Adapun tahap-tahap dari pengolahan data sebagai berikut:

3.7.1 Editing

Pada tahap ini, data yang telah terkumpul melalui daftar pertanyaan (kuesioner) ataupun pada wawancara perlu dibaca kembali untuk melihat apakah ada hal-hal yang masih meragukan dari jawaban responden. Editing bertujuan untuk memperbaiki kualitas data dan menghilangkan keraguan data. Dalam proses editing yang perlu diteliti adalah kelengkapan jawaban, keterbacaan, kejelasan makna jawaban, kesesuaian jawaban, dan keseragaman satuan data.

3.7.2 Skoring

Skoring dilakukan apabila data yang diisi oleh responden sudah lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Skoring adalah kegiatan memberikan skor atau nilai terhadap data yang telah terkumpul berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan. Adapun kriteria skoring pada angket tertutup yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jawaban a diberi skor 3

- b. Jawaban b diberi skor 2
- c. Jawaban c diberi skor 1

3.7.3 Tabulasi

Tabulasi merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukkan data ke dalam tabel. Dapat dikatakan bahwa tabulasi data adalah penyajian data dalam bentuk tabel atau daftar untuk memudahkan dalam pengamatan dan evaluasi. Hasil tabulasi data ini dapat menjadi gambaran tentang hasil penelitian, karena data-data yang diperoleh dari lapangan sudah tersusun dan terangkum dalam tabel-tabel yang mudah dipahami maknanya. Selanjutnya data tersebut akan siap untuk dianalisis.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas tersebut dilakukan pada saat sebelum melakukan penelitian yaitu untuk menguji apakah angket dalam penelitian ini layak untuk disebarkan kepada responden. Untuk melakukan analisis uji validitas terhadap data-data yang hendak diolah tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menyiapkan dokumen-dokumen berupa angket yang diperlukan untuk melakukan analisis.
2. Menguji validitas dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

(Arikunto, 2011:170)

Keterangan:

R_{xy} : Koefisien korelasi antar variabel x dan y

N : Jumlah responden

X : Total dari variabel x

Y : Total dari variabel y

XY : Total dari hasil kali variabel x dan y

3. Menafsirkan tingkat validitas dari angket yang telah disebar kepada responden dengan cara berkonsultasi dengan tabel r *product moment*.

Kriteria pengujiannya adalah:

- a. Valid, jika nilai $r_{hit} >$ nilai r_{tabel} pada derajat bebas (db) $n-2$ dengan taraf signifikan 5%
 - b. Tidak valid, jika nilai $r_{hit} <$ nilai r_{tabel} pada derajat bebas (db) $n-2$ dengan taraf signifikan 5%
4. Penarikan kesimpulan

Kegiatan ini dilakukan untuk menafsirkan uraian teori-teori serta analisis dari angket yang telah di sebar/*ditryoutkan* sehingga menjadi kesimpulan bermakna yang dapat menjawab pertanyaan dari penelitian. Untuk soal angket yang tidak valid, maka peneliti akan melakukan perbaikan/membuangnya terhadap soal angket tersebut.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana sesuatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Adapun langkah-langkah dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan dokumen-dokumen berupa angket yang diperlukan untuk melakukan analisis.
2. Pengujian reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha* berdasarkan *skala likert*. Jika jumlah butir pertanyaan 10 maka angka kritis untuk mengukur instrumen adalah 0,33 sedangkan apabila jumlah butir

pertanyaan < 10 adalah angka kritisnya adalah 0,20 nilai kritis ini nantinya akan diperbandingkan dengan nilai alpha.

Rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{kr}{1 + (k-1)r}$$

(Arikunto, 2011:175)

Keterangan:

a : Koefisien reliabilitas

r : Koefisien rata-rata antar variabel

k : Jumlah independen variabel dalam persamaan

1 : Konstanta

3. Memberikan interpretasi uji reliabilitas tersebut dengan menggunakan *r* dan melakukan kriteria pengujian sebagai berikut:
 - a. Alat ukur reliabel jika nilai alpha > angka kritis reliabel
 - b. Alat ukur tidak reliabel jika nilai alpha < angka kritis reliable
4. Penarikan kesimpulan

Kegiatan ini dilakukan untuk menafsirkan uraian teori-teori serta analisis data sehingga menjadi kesimpulan bermakna yang dapat menjawab pertanyaan dari penelitian. Kegiatan ini untuk menyimpulkan mengenai tingkat reliabilitas awal. Untuk soal angket yang tidak reliabel, maka peneliti akan melakukan perbaikan/membuang terhadap soal angket tersebut.

3.9 Analisis Data

Analisis data adalah upaya dalam mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan teknik analisis data inferensial.

3.9.1 Analisis Inferensial

Analisis Inferensial merupakan analisis statistik dengan menggunakan rumus statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun langkah-langkah dalam analisis ini adalah sebagai berikut:

A. Persamaan Garis Regresi Sederhana

Persamaan ini digunakan untuk mencari persamaan garis regresi atau untuk menggambarkan pengaruh variabel kualitas pelayanan dalam menabung (X) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember (Y). Bentuk persamaan analisis garis regresi adalah sebagai berikut:

Rumus:

$$= a + bX + ei$$

(Hadi S, 2004:19)

Keterangan :

- : Kriteria mengenai kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember
- X : Preditor mengenai kualitas pelayanan dalam menabung
- b : Bilangan koefisien regresi
- a : Konstanta
- ei : Variabel yang tidak diteliti

Untuk menyelesaikan persamaan garis regresi di atas, maka harus diketahui koefisien a dan b sebagai berikut:

$$b = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{N(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Sedangkan a adalah bilangan konstan yang dapat diperoleh dengan rumus:

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{N}$$

B. Analisis Varian Garis Regresi

Analisis varian garis regresi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya atau tingkat keeratan komponen variabel bebas (kualitas pelayanan dalam menabung) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember). Rumus analisis varian regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R_y = \sqrt{\frac{a \sum XY}{\sum Y^2}}$$

(Hadi S, 2004:25)

Keterangan:

R_y : Koefisien korelasi antara variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X)

a : Bilangan koefisien prediktor (X)

$\sum XY$: Total variabel X dengan variabel Y

$\sum Y^2$: Total kuadrat variabel

C. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dalam menabung) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember) secara simultan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$F_{\text{reg}} = \frac{R_y^2(1)(N - m - 1)}{m(1 - R_y^2(1))}$$

(Hadi S, 2004:29)

Keterangan:

F_{reg} : Harga garis regresi

R_y : Koefisien korelasi antara X dan Y

N : Banyaknya responden

m : Jumlah prediktor

1 : Bilangan konstan

Dari hasil F_{reg} tersebut kemudian dikonsultasikan Ft 5% dengan menggunakan derajat kebebasan (db). Adapun rumus db adalah sebagai berikut:

$$db = \frac{m}{N - m - 1}$$

Kemudian hasil perhitungan (F_{reg}) tersebut dibandingkan dengan F_{tab}

Kesimpulan:

1. Jika F_{reg} > F_{tabel}, maka Ho ditolak dan Ha diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dalam menabung terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember.
2. Jika F_{reg} < F_{tabel}, maka Ho diterima dan Ha ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dalam menabung terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember.

D. Efektifitas garis regresi

Cara ini digunakan untuk mengetahui berapa besar (%) pengaruh kualitas pelayanan dalam menabung terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R_y^2(1) \times 100\% = \dots\dots\dots\%$$

(Hadi S, 2004:45)

E. Standart Of Estimate Regresi Linier Sederhana

Standart Of Estimate digunakan untuk mengukur variasi Y aktual dan garis regresinya sehingga akan diketahui tingkat representif garis regresinya. Adapun rumus yang digunakan:

$$S_{y.x} = \sqrt{\frac{\sum(Y - Y_r)^2}{n - 2}}$$

(Hadi S, 2004:56)

Keterangan :

Y : y aktual

Y_r : y prediksi

n : jumlah/pasangan observasi

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil pembahasan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dalam menabung terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember sebesar 81,3%, sedangkan sisanya yaitu 18,7% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu produk/jenis tabungan, promosi yang dilakukan, dan lokasi perbankan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dari penelitian ini, maka peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember, sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal bukti fisik yaitu untuk lebih memperluas halaman parkir dan menambah tempat duduk bagi nasabah yang mengantri dalam bank. Selain itu, untuk lebih meningkatkan kehandalan *customer service* dalam melayani nasabah.
2. Bagi nasabah, untuk lebih memperhatikan segala prosedur dalam menabung, serta untuk terus menjadi nasabah tetap pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember tersebut.
3. Bagi peneliti lain, diharapkan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini untuk mengambil variabel lain yang tidak turut diteliti dalam penelitian ini, supaya dapat menciptakan penelitian-penelitian yang lebih baik dan nantinya sebagai tambahan referensi penelitian yang sejenis.

DAFTAR BACAAN**Buku**

- Alma, B. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, S. 2011. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Dumairy. 2002. *Perekonomian Indonesia*. Jakarta: Erlangga
- Hadi, S. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Irawan, H. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Surakarta : PT Pabelan.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2002. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid kesatu. Edisi ketiga. Jakarta : Erlangga.
- Longenecker, Justin G., Moore., Carlos W., dan Pretty,J., William. 2001. *Kewirausahaan Manajemen Usaha Kecil*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat.
- Manurung, Mandala, dan Pratama Rahardja. 2004. *Uang, Perbankan, dan Ekonomi Moneter (Kajian Kontekstual Indonesia)*. Lembaga Penerbit FEUI. Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, U. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi 4. Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suyatno, T. 2007. *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Pemasaran (Perspektif Asia)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Yazid, 2008. *Pemasaran Jasa (Konsep dan Implementasi)* Yogyakarta : Ekonosia

Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.

Jurnal

Margaretha, Mouren. 2004. Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol iii, No 3.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang perbankan. Jakarta: Kreasi Jaya Utama.

Tidak Diterbitkan

Nasrul. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada PT BPR Pembangunan Nagari Kantor Pusat Lubuk Basung. Skripsi. Fakultas Ekonomika– Universitas Tamansiswa Padang

Yanti D.S. 2011. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang A. Yani Makassar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi – Universitas Hasanuddin Makassar

Internet

<http://www.wardun.com/2016/09/jenis-jenis-produk-tabungan-dari-bank.html>

<https://www.infoperbankan.com/bri/jenis-tabungan-bank-bri-lengkap.html>

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	RUMUSAN MASALAH	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	HIPOTESIS
Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Menabung Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember	Adakah pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dalam menabung terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember?	Variabel Bebas: Kualitas pelayanan dalam menabung (X) Variabel Terikat: Kepuasan nasabah(Y)	a. Kehandalan b. Daya Tanggap c. Jaminan d. Empati e. Bukti Fisik a. Loyalitas Nasabah b. Merekomendasikan keppada orang lain	1.Data primer yaitu responden yang merupakan seluruh nasabah yang melakukan kredit pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember berjumlah 60 nasabah. 2.Data sekunder yang meliputi hasil wawancara dan dokumen yang meliputi profil, data karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember	1. Jenis penelitian: Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif 2. Metode penentuan sampel penelitian menggunakan <i>accidental sampling</i> 3. Metode Pengumpulan data menggunakan metode angket, obervasi, wawancara, dan dokumen 4. Metode Analisis Data a. Analisis garis regresi = a + bX + ei b. Analisis varian garis regresi a) $R_{y(1)} = \frac{a\sum xy}{\sqrt{\sum y^2}}$ b) Uji F $F_{reg} = \frac{R_y^2(1)(N - m - 1)}{m(1 - R_y^2(1))}$ c) Efektifitas Regresi $R_{y^2(1)} \times 100\% = \dots\dots\dots\%$	Diduga kualitas pelayanan dalam Menabung berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember.

Lampiran B.**TUNTUNAN PENELITIAN****1. Tuntunan Angket**

No	Data yang ingin diraih	Sumber Data
1.	Data Responden	Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember
2.	Kualitas Pelayanan	Nasabah PT. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember
3.	Kapuasan Nasabah	Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember

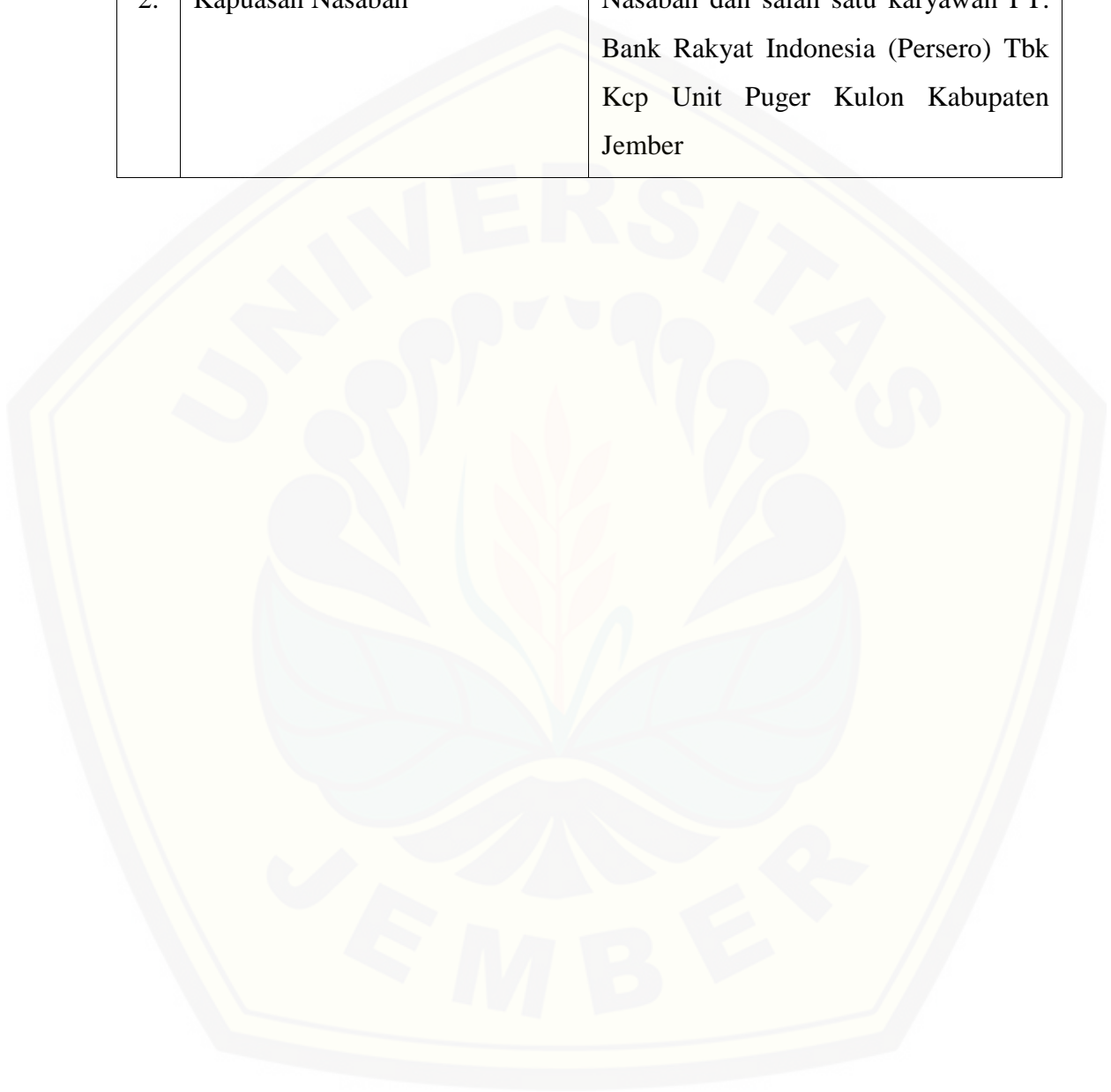
2. Tuntunan Observasi

No	Data yang ingin diraih	Sumber data
1.	Kualitas Pelayanan	Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember

3. Tuntunan Wawancara

No	Data yang ingin diraih	Sumber Data
1.	Kualitas Pelayanan	Nasabah dan salah satu karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

2.	Kapuasan Nasabah	Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember Nasabah dan salah satu karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember
----	------------------	---



Lampiran C.**ANGKET PENELITIAN**

Kepada

Yth. Bpk/Ibu/Saudara

.....

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam upaya menyelesaikan studi strata satu pada FKIP di Universitas Jember, peneliti bermaksud untuk menyusun skripsi sebagai salah satu pemenuhan syarat kelulusan jenjang S-1. Adapun judul skripsi yang akan peneliti susun adalah **”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM MENABUNG TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KCP UNIT PUGER KULON KABUPATEN JEMBER”**

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti berharap kesediaan saudara/I untuk memberikan jawaban yang sejujurnya sesuai dengan pendapat dan keadaan yang sebenarnya, agar peneliti dapat memperoleh data yang akurat. Atas kesediaan dan perhatian saudara/I serta kerjasamanya yang baik, peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Esti Widiyanti

Peneliti

I. Petunjuk Pengisian

1. Bapak/Ibu/Saudara dipersilahkan menulis identitas diri pada tempat yang tersedia (kecuali yang diisi oleh peneliti).
2. Bapak/Ibu/Saudara dipersilahkan untuk memilih salah satu jawaban dengan cara member tanda silang (X) pada huruf alternative jawaban yang tersedia (yaitu huruf a, b, c) yang anda pilih sesuai dengan persepsi/ pendapat/ penilaian anda atas pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember.

II. Identitas Responden

Nomor Responden :

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan

Usia :

Pekerjaan :

III. Daftar Petanyaan

- **KUALITAS PELAYANAN (X)**

- **Kehandalan**

1. Bagaimana kecepatan karyawan dalam melayani nasabah?
 - a. Karyawan sangat cepat dalam melayani nasabah
 - b. Karyawan cukup cepat dalam melayani nasabah
 - c. Karyawan kurang cepat dalam melayani nasabah
2. Bagaimana keakuratan karyawan dalam melakukan pencatatan transaksi?
 - a. Karyawan sangat akurat dalam melakukan pencatatan transaksi
 - b. Karyawan cukup akurat dalam melakukan pencatatan transaksi
 - c. Karyawan kurang akurat dalam melakukan pencatatan transaksi

➤ **Daya Tanggap**

3. Bagaimana kesigapan karyawan dalam menjawab pertanyaan yang diajukan nasabah?
 - a. Karyawan sangat sigap dalam merespon pertanyaan nasabah
 - b. Karyawan cukup sigap dalam merespon pertanyaan nasabah
 - c. Karyawan kurang sigap dalam merespon pertanyaan nasabah
4. Bagaimana penanganan yang diberikan karyawan terhadap komplain dari nasabah?
 - a. Karyawan sangat cepat dalam mengatasi komplain
 - b. Karyawan cukup cepat dalam mengatasi komplain
 - c. Karyawan kurang cepat dalam mengatasi komplain
5. Apabila ada permasalahan, bagaimana cara karyawan dalam memberikan solusi?
 - a. Karyawan memberikan solusi yang sangat tepat sesuai harapan nasabah
 - b. Karyawan memberikan solusi yang cukup tepat sesuai dengan harapan nasabah
 - c. Karyawan memberikan solusi yang kurang tepat sesuai dengan harapan nasabah

➤ **Jaminan**

6. Jaminan apa yang dapat anda rasakan selama menjadi nasabah?
 - a. Karyawan sangat menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi
 - b. Karyawan cukup menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi
 - c. Karyawan kurang menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi
7. Menurut anda, bagaimana pengetahuan yang dimiliki karyawan?
 - a. Karyawan memiliki pengetahuan yang sangat luas
 - b. Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup luas
 - c. Karyawan memiliki pengetahuan yang kurang luas

➤ **Empati**

8. Bagaimana karyawan menjalin komunikasi dengan nasabah?
 - a. Karyawan sangat ramah dan sangat sopan
 - b. Karyawan cukup ramah dan cukup sopan
 - c. Karyawan kurang ramah dan kurang sopan
9. Bagaimana upaya karyawan dalam memberikan informasi yang diperlukan nasabah?
 - a. Karyawan sangat jujur dalam memberikan informasi
 - b. Karyawan cukup jujur dalam memberikan informasi
 - c. Karyawan kurang jujur dalam memberikan informasi
10. Bagaimana kesabaran karyawan dalam melayani nasabah?
 - a. Karyawan sangat sabar
 - b. Karyawan cukup sabar
 - c. Karyawan kurang sabar

➤ **Bukti Fisik**

11. Bagaimana kondisi ruangan Bank?
 - a. Sangat bersih dan sangat nyaman
 - b. Cukup bersih dan cukup nyaman
 - c. Kurang bersih dan kurang nyaman
12. Bagaimana penampilan karyawan Bank?
 - a. Sangat rapi
 - b. Cukup rapi
 - c. Kurang rapi
13. Bagaimana lokasi parkir Bank?
 - a. Sangat aman
 - b. Cukup aman
 - c. Kurang aman

- **KEPUASAN NASABAH**

- **Loyalitas Nasabah**

1. Bagaimana jika ada perbankan lain yang menawarkan suku bunga lebih tinggi?
 - a. Saya jarang terpengaruh oleh tawaran perbankan lain
 - b. Saya akan mempertimbangkan kembali tawaran dari perbankan lain tersebut
 - c. Saya akan langsung berpindah pada perbankan yang menawarkan suku bunga lebih tinggi tersebut
2. Apakah anda akan terus menjadi nasabah aktif dan menggunakan jasa BRI dalam menabung?
 - a. Saya selalu aktif menabung dan selalu menggunakan jasa BRI
 - b. Saya kadang-kadang aktif menabung dan kadang-kadang menggunakan jasa BRI
 - c. Saya jarang aktif menabung dan jarang menggunakan jasa BRI
3. Ketika ada kerabat, tetangga maupun teman anda yang hendak membuka tabungan, apakah anda akan mereferensikan BRI kepada mereka?
 - a. Saya selalu mereferensikan kepada kerabat, tetangga maupun teman
 - b. Saya kadang-kadang mereferensikan kepada kerabat, tetangga maupun teman
 - c. Saya jarang mereferensikan kepada kerabat, tetangga maupun teman

- **Merekomendasikan Kepada Orang Lain**

4. Apakah anda memberitahukan kepada kerabat, tetangga maupun teman tentang pelayanan jasa di BRI?
 - a. Saya selalu memberitahukan kepada kerabat, tetangga maupun teman
 - b. Saya kadang-kadang memberitahukan kepada kerabat, tetangga maupun teman
 - c. Saya jarang memberitahukan kepada kerabat, tetangga maupun teman
5. Pernahkah anda mengajak kerabat, tetangga maupun teman agar menabung di BRI?

- a. Saya selalu mengajak kerabat, tetangga maupun teman
- b. Saya kadang-kadang mengajak kerabat, tetangga maupun teman
- c. Saya jarang mengajak kerabat, tetangga, maupun teman



Lampiran D.**PEDOMAN WAWANCARA****I. Wawancara Ditujukan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember**

Beberapa pertanyaan yang diajukan antara lain :

1. Mulai tahun berapa anda menjadi nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember?
2. Produk tabungan apa yang anda pilih?
3. Apakah anda melakukan aktivitas menabung secara rutin setiap bulan?
4. Mengapa anda memilih PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember untuk menyimpan uang anda?
5. Bagaimana menurut anda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember pada saat anda menabung?
6. Apakah anda pernah mengalami kesulitan ketika menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember?
7. Jika iya, apa yang anda lakukan untuk mengatasi kesulitan yang anda alami tersebut?
8. Bagaimana reaksi pihak bank ketika anda mengalami kesulitan ketika menabung?
9. Apakah kualitas pelayanan merupakan hal yang penting pada suatu perbankan?
10. Apakah anda merasa puas menjadi nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember?
11. Apakah anda berniat untuk pindah ke perbankan lain?
12. Bagaimana potongan dan bunga tabungan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember tersebut?

11. Wawancara Ditujukan Kepada Pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember

Beberapa pertanyaan yang diajukan antara lain :

1. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan pada saat melayani nasabah yang menabung?
2. Apakah menurut pendapat anda pelayanan yang diberikan oleh pihak bank tersebut sudah maksimal?
3. Kendala apa saja yang dihadapi ketika melayani nasabah yang menabung?
4. Bagaimana upaya anda untuk mengatasi kendala yang terjadi tersebut?
5. Bagaimana menurut anda tentang kepuasan nasabah dari adanya pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember tersebut?
6. Apakah kualitas pelayanan merupakan hal yang utama dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember?
7. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan pada saat melayani nasabah yang menabung dapat mempengaruhi kepuasan nasabah?

Lampiran E.

DAFTAR RESPONDEN

No	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Profesi Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah (Tahun)
1	29	Perempuan	Wiraswasta	4
2	41	Perempuan	Pedagang Ikan	2
3	30	Perempuan	Pedagang Ikan	3
4	42	Laki-Laki	Petani	6
5	28	Perempuan	Pedagang Ikan	5
6	35	Laki-Laki	Petani	3
7	19	Perempuan	Pedagang Ikan	7
8	36	Perempuan	Petani	4
9	38	Laki-Laki	Petani	4
10	27	Laki-Laki	Pedagang Ikan	2
11	39	Perempuan	Pegawai Negeri	8
12	26	Perempuan	Wiraswasta	3
13	52	Laki-Laki	Pegawai Negeri	8
14	40	Laki-Laki	Pedagang Ikan	4

No	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Profesi Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah (Tahun)
15	50	Perempuan	Petani	3
16	49	Perempuan	Pegawai Negeri	8
17	25	Laki-Laki	Pedagang Ikan	2
18	47	Perempuan	Pegawai Negeri	7
19	45	Perempuan	Pedagang Ikan	3
20	28	Perempuan	Pedagang Ikan	3
21	44	Laki-Laki	Pegawai Negeri	6
22	46	Laki-Laki	Petani	4
23	43	Laki-Laki	Petani	2
24	26	Perempuan	Pedagang Ikan	2
25	45	Laki-Laki	Pegawai Negeri	6
26	46	Perempuan	Pegawai Negeri	7
27	43	Laki-Laki	Petani	3
28	28	Perempuan	Wiraswasta	6
29	21	Perempuan	Pedagang Ikan	2
30	27	Laki-Laki	Pedagang Ikan	6
31	22	Perempuan	Pedagang Ikan	3
32	26	Perempuan	Pegawai Swasta	6

No	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Profesi Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah (Tahun)
33	27	Laki-Laki	Pegawai Swasta	6
34	21	Laki-Laki	Pedagang Ikan	4
35	29	Perempuan	Pedagang Ikan	5
36	25	Perempuan	Pegawai Swasta	2
37	31	Laki-Laki	Pedagang Ikan	6
38	41	Perempuan	Pegawai Swasta	7
39	33	Laki-Laki	Wiraswasta	6
40	35	Perempuan	Pegawai Swasta	6
41	36	Perempuan	Pegawai Swasta	7
42	43	Perempuan	Pedagang Ikan	4
43	38	Perempuan	Pegawai Swasta	6
44	39	Laki-Laki	Pedagang Ikan	5
45	38	Laki-Laki	Pegawai Swasta	6
46	36	Perempuan	Pedagang Ikan	4
47	35	Perempuan	Pegawai Swasta	5
48	35	Laki-Laki	Pedagang Ikan	4
49	37	Perempuan	Pegawai Swasta	6
50	31	Laki-Laki	Pedagang Ikan	4

No	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Profesi Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah (Tahun)
51	30	Perempuan	Wiraswasta	4
52	40	Perempuan	Pegawai Swasta	6
53	35	Laki-Laki	Wiraswasta	6
54	38	Perempuan	Pedagang Ikan	5
55	51	Perempuan	Pedagang Ikan	4
56	37	Laki-Laki	Wiraswasta	6
57	44	Laki-Laki	Pedagang Ikan	4
58	36	Laki-Laki	Wiraswasta	4
59	46	Perempuan	Pedagang Ikan	6
60	35	Perempuan	Wiraswasta	4

Lampiran F.

HASIL ANGGKET KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH

No.	Kualitas Pelayanan (X)													Jumlah	Kepuasan Nasabah (Y)					Jumlah
1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	31	2	2	2	3	2	11
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	32	3	2	2	2	2	11
4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	37	2	3	2	3	3	13
5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	36	3	3	3	2	2	13
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	37	3	3	2	3	3	14
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	38	3	2	3	3	3	14
9	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	1	30	3	2	3	3	2	13
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
11	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	35	3	3	2	2	2	12
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
13	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	35	2	2	2	3	3	12
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15

No.	Kualitas Pelayanan (X)													Jumlah	Kepuasan Nasabah (Y)					Jumlah
15	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	36	3	2	2	3	3	13
16	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	35	3	2	3	2	2	12
17	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	34	2	3	2	2	3	12
18	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	36	3	3	3	2	2	13
19	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	34	3	2	3	2	2	12
20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	36	2	2	3	3	3	13
21	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	35	3	3	2	2	2	12
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
24	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	35	3	2	2	3	2	12
25	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	34	2	2	2	2	3	11
26	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	37	3	3	3	2	3	14
27	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	2	14
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
30	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	34	2	2	2	2	3	11
31	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	37	3	3	2	3	3	14
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	37	3	3	3	3	2	14

No.	Kualitas Pelayanan (X)													Jumlah	Kepuasan Nasabah (Y)					Jumlah
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	37	3	3	3	2	3	14
35	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	35	3	2	2	3	2	12
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	38	3	3	3	3	3	15
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
39	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	3	3	2	3	3	14
40	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	36	3	3	3	2	3	14
41	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	2	3	3	3	14
42	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	34	3	3	2	2	2	12
43	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2	3	3	3	3	14
44	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	37	3	2	3	3	3	14
45	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	35	3	3	2	2	2	12
46	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	36	3	3	2	2	3	13
47	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	2	3	14
48	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	3	2	3	30	2	2	2	2	2	10
49	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	35	3	3	2	2	2	12
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15

No.	Kualitas Pelayanan (X)													Jumlah	Kepuasan Nasabah (Y)					Jumlah
51	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	37	3	3	2	2	3	13
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	38	3	3	3	3	2	14
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
54	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	35	3	3	2	2	2	12
55	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	35	3	3	2	2	2	12
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
57	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	37	3	3	2	2	3	13
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	38	3	3	3	3	2	14
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	15
60	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	35	3	3	2	2	2	12
	159	170	172	169	168	176	167	167	172	167	172	163	168	2190	171	164	155	156	158	804

Lampiran G.

UJI VALIDITAS

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
X1.1	Pearson Correlation	1	-,118	,101	-,270	,059	,078	,250
	Sig. (2-tailed)		,369	,440	,037	,652	,551	,054
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	-,118	1	,069	,187	,091	,376*	,074
	Sig. (2-tailed)	,369		,598	,152	,488	,003	,573
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	,101	,069	1	,142	,138	,081	,026
	Sig. (2-tailed)	,440	,598		,278	,295	,539	,846
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	-,270	,187	,142	1	,473**	,182	,049
	Sig. (2-tailed)	,037	,152	,278		,000	,164	,710
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson Correlation	,059	,091	,138	,473**	1	,334**	,202
	Sig. (2-tailed)	,652	,488	,295	,000		,009	,122
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.6	Pearson Correlation	,078	,376*	,081	,182	,334**	1	-,129
	Sig. (2-tailed)	,551	,003	,539	,164	,009		,328
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.7	Pearson Correlation	,250	,074	,026	,049	,202	-,129	1
	Sig. (2-tailed)	,054	,573	,846	,710	,122	,328	
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.8	Pearson Correlation	,232	-,014	,024	,267	,109	,018	-,062
	Sig. (2-tailed)	,075	,917	,857	,040	,406	,889	,637
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.9	Pearson Correlation	-,061	-,031	,094	,129	,213	-,083	,196

	Sig. (2-tailed)	,643	,812	,473	,327	,102	,526	,133
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.10	Pearson Correlation	,232	-,014	,201	,340*	,187	,156	,090
	Sig. (2-tailed)	,075	,917	,123	,008	,152	,235	,494
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.11	Pearson Correlation	,019	,079	-,008	-,049	-,067	-,105	,138
	Sig. (2-tailed)	,884	,550	,949	,709	,612	,425	,294
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.12	Pearson Correlation	,003	,014	-,024	,212	,203	-,156	-,052
	Sig. (2-tailed)	,980	,917	,857	,103	,120	,235	,693
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.13	Pearson Correlation	,430*	,091	,138	-,098	,052	,030	,286
	Sig. (2-tailed)	,001	,488	,295	,457	,695	,818	,027
	N	60	60	60	60	60	60	60
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,410*	,301	,362**	,497**	,568**	,465**	,416**
	Sig. (2-tailed)	,001	,020	,005	,000	,000	,000	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lanjutan Correlations

		X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	Kualitas Pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	,232	-,061	,232	,019	,003	,430**	,410**
	Sig. (2-tailed)	,075	,643	,075	,884	,980	,001	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.2	Pearson Correlation	-,014	-,031	-,014	,079	,014	,091	,301
	Sig. (2-tailed)	,917	,812	,917	,550	,917	,488	,020
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.3	Pearson Correlation	,024	,094	,201	-,008	-,024	,138	,362**
	Sig. (2-tailed)	,857	,473	,123	,949	,857	,295	,005
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.4	Pearson Correlation	,267*	,129	,340**	-,049	,212	-,098	,497**
	Sig. (2-tailed)	,040	,327	,008	,709	,103	,457	,000

	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.5	Pearson Correlation	,109	,213	,187	-,067	,203	,052	,568*
	Sig. (2-tailed)	,406	,102	,152	,612	,120	,695	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.6	Pearson Correlation	,018	-,083	,156	-,105	-,156	,030	,465**
	Sig. (2-tailed)	,889	,526	,235	,425	,235	,818	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.7	Pearson Correlation	-,062	,196	,090	,138	-,052	,286	,416*
	Sig. (2-tailed)	,637	,133	,494	,294	,693	,027	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.8	Pearson Correlation	1	-,059	,295	,027	,234	-,125	,415*
	Sig. (2-tailed)		,655	,022	,838	,072	,342	,001
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.9	Pearson Correlation	-,059	1	,102	,222	-,021	,302	,379*
	Sig. (2-tailed)	,655		,439	,088	,871	,019	,003
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.10	Pearson Correlation	,295	,102	1	-,175	,022	,109	,521*
	Sig. (2-tailed)	,022	,439		,182	,866	,406	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.11	Pearson Correlation	,027	,222	-,175	1	,074	,268	,438*
	Sig. (2-tailed)	,838	,088	,182		,574	,039	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.12	Pearson Correlation	,234	-,021	,022	,074	1	-,031	,325*
	Sig. (2-tailed)	,072	,871	,866	,574		,813	,011
	N	60	60	60	60	60	60	60
X1.13	Pearson Correlation	-,125	,302	,109	,268	-,031	1	,468*
	Sig. (2-tailed)	,342	,019	,406	,039	,813		,000
	N	60	60	60	60	60	60	60
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,415**	,379**	,521**	,438**	,325**	,468**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,003	,000	,000	,011	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Correlations					Kepuasan Nasabah
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
Y1.1	Pearson Correlation	1	,380**	,308*	,038	-,126	,464**
	Sig. (2-tailed)		,003	,017	,773	,338	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y1.2	Pearson Correlation	,380**	1	,178	-,031	,167	,534**
	Sig. (2-tailed)	,003		,173	,815	,203	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y1.3	Pearson Correlation	,308*	,178	1	,414**	,269	,741**
	Sig. (2-tailed)	,017	,173		,001	,038	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y1.4	Pearson Correlation	,038	-,031	,414**	1	,367**	,636**
	Sig. (2-tailed)	,773	,815	,001		,004	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Y1.5	Pearson Correlation	-,126	,167	,269	,367**	1	,601**
	Sig. (2-tailed)	,338	,203	,038	,004		,000
	N	60	60	60	60	60	60
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,464**	,534**	,741**	,636**	,601**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran H.

UJI RELIABILITAS

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,766	,762	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	33,8500	4,536	,399	,314	,754
X1.2	33,6667	4,836	,423	,352	,767
X1.3	33,6333	4,745	,401	,282	,751
X1.4	33,6833	4,390	,319	,496	,725
X1.5	33,7000	4,281	,414	,430	,704
X1.6	33,5667	4,995	,359	,312	,759
X1.7	33,7167	4,579	,432	,263	,745
X1.8	33,7167	4,545	,316	,314	,749
X1.9	33,6333	4,677	,301	,252	,751
X1.10	33,7167	4,308	,338	,313	,719
X1.11	33,6333	4,982	,490	,290	,769
X1.12	33,7833	4,749	,316	,296	,772
X1.13	33,7000	4,485	,496	,412	,731

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,757	,550	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	10,5500	1,574	,523	,272	,749
Y1.2	10,6667	1,446	,442	,282	,743
Y1.3	10,8167	1,135	,493	,288	,744
Y1.4	10,8000	1,281	,339	,262	,729
Y1.5	10,7667	1,334	,498	,292	,714

Lampiran I.

FREKUENSI DATA

Frequencies (Kualitas Pelayanan)

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
N	Valid	60	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2,6500	2,8333	2,8667	2,8167	2,8000	2,9333	2,7833
Median		3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
Std. Deviation		,51503	,41850	,38912	,46910	,44341	,25155	,45442
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
Maximum		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Percentiles	25	2,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	50	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000
	75	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000

Lanjutan

Statistics

		X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	Kualitas Pelayanan
N	Valid	60	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2,7833	2,8667	2,7833	2,8667	2,7167	2,8000	36,5000
Median		3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	37,0000
Std. Deviation		,49030	,43048	,49030	,34280	,49030	,44341	2,28851
Minimum		1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	30,00
Maximum		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	39,00
Percentiles	25	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	2,0000	3,0000	35,0000
	50	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	37,0000
	75	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	39,0000

Frequency Table

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,7	1,7	1,7
2,00	19	31,7	31,7	33,3
3,00	40	66,7	66,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,7	1,7	1,7
2,00	8	13,3	13,3	15,0
3,00	51	85,0	85,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,7	1,7	1,7
2,00	6	10,0	10,0	11,7
3,00	53	88,3	88,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	3,3	3,3	3,3
2,00	7	11,7	11,7	15,0
3,00	51	85,0	85,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,7	1,7	1,7
2,00	10	16,7	16,7	18,3
3,00	49	81,7	81,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	4	6,7	6,7	6,7
3,00	56	93,3	93,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	1,7	1,7	1,7
2,00	11	18,3	18,3	20,0
3,00	48	80,0	80,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	3,3	3,3	3,3
2,00	9	15,0	15,0	18,3
3,00	49	81,7	81,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	3,3	3,3	3,3
2,00	4	6,7	6,7	10,0
3,00	54	90,0	90,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	3,3	3,3	3,3
2,00	9	15,0	15,0	18,3
3,00	49	81,7	81,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	8	13,3	13,3	13,3
3,00	52	86,7	86,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

X1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	15	25,0	25,0	26,7
	3,00	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

X1.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	10	16,7	16,7	18,3
	3,00	49	81,7	81,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30,00	2	3,3	3,3	3,3
	31,00	1	1,7	1,7	5,0
	32,00	1	1,7	1,7	6,7
	34,00	5	8,3	8,3	15,0
	35,00	11	18,3	18,3	33,3
	36,00	6	10,0	10,0	43,3
	37,00	12	20,0	20,0	63,3
	38,00	6	10,0	10,0	73,3
	39,00	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Frequencies (Kepuasan Nasabah)

		Statistics					Kepuasan Nasabah
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
N	Valid	60	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		2,8500	2,7333	2,5833	2,6000	2,6333	13,4000
Median		3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	14,0000
Std. Deviation		,36008	,44595	,49717	,49403	,48596	1,38025
Minimum		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	10,00
Maximum		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	15,00
Percentiles	25	3,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	12,0000
	50	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	14,0000
	75	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	3,0000	15,0000

Frequency Table

		Y1.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	9	15,0	15,0	15,0
	3,00	51	85,0	85,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	16	26,7	26,7	26,7
	3,00	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	25	41,7	41,7	41,7
	3,00	35	58,3	58,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	24	40,0	40,0	40,0
	3,00	36	60,0	60,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	22	36,7	36,7	36,7
	3,00	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Kepuasan Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10,00	1	1,7	1,7	1,7
	11,00	4	6,7	6,7	8,3
	12,00	14	23,3	23,3	31,7
	13,00	9	15,0	15,0	46,7
	14,00	15	25,0	25,0	71,7
	15,00	17	28,3	28,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

Lampiran J.

ANALISIS REGRESI SEDERHANA

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah	13,4000	1,38025	60
Kualitas Pelayanan	36,5000	2,28851	60

Correlations

		Kepuasan Nasabah	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Nasabah	1,000	,901
	Kualitas Pelayanan	,901	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Nasabah	.	,000
	Kualitas Pelayanan	,000	.
N	Kepuasan Nasabah	60	60
	Kualitas Pelayanan	60	60

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	,901 ^a	,813	,809	,60258	,813	251,551	1	58	,000	2,078

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91,340	1	91,340	251,551	,000 ^b
	Residual	21,060	58	,363		
	Total	112,400	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6,445	1,254		-5,141	,000					
	Kualitas Pelayanan	,544	,034	,901	15,860	,000	,901	,901	,901	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Collinearity Diagnostics^a

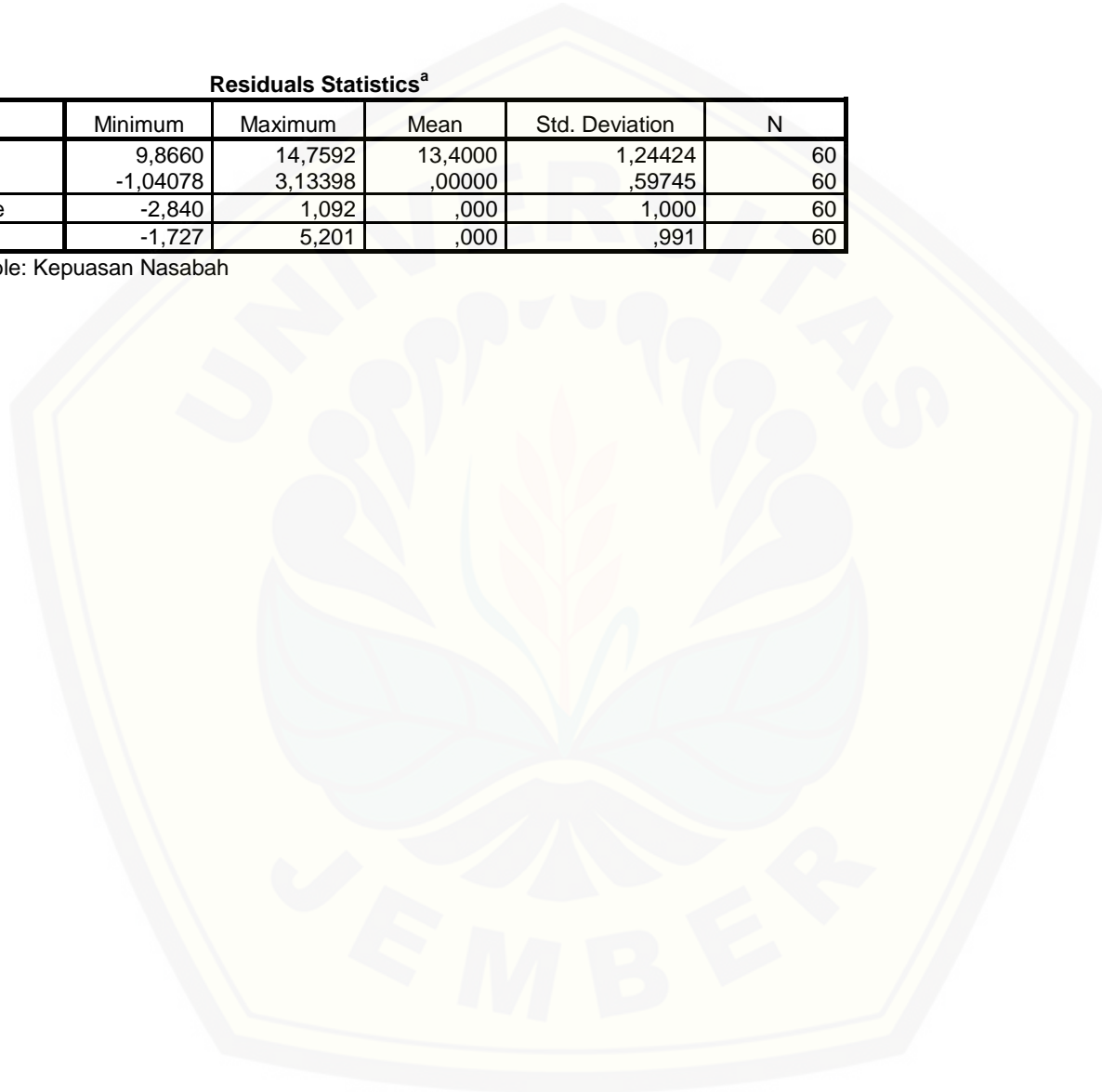
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan
1	1	1,998	1,000	,00	,00
	2	,002	32,199	1,00	1,00

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics^a

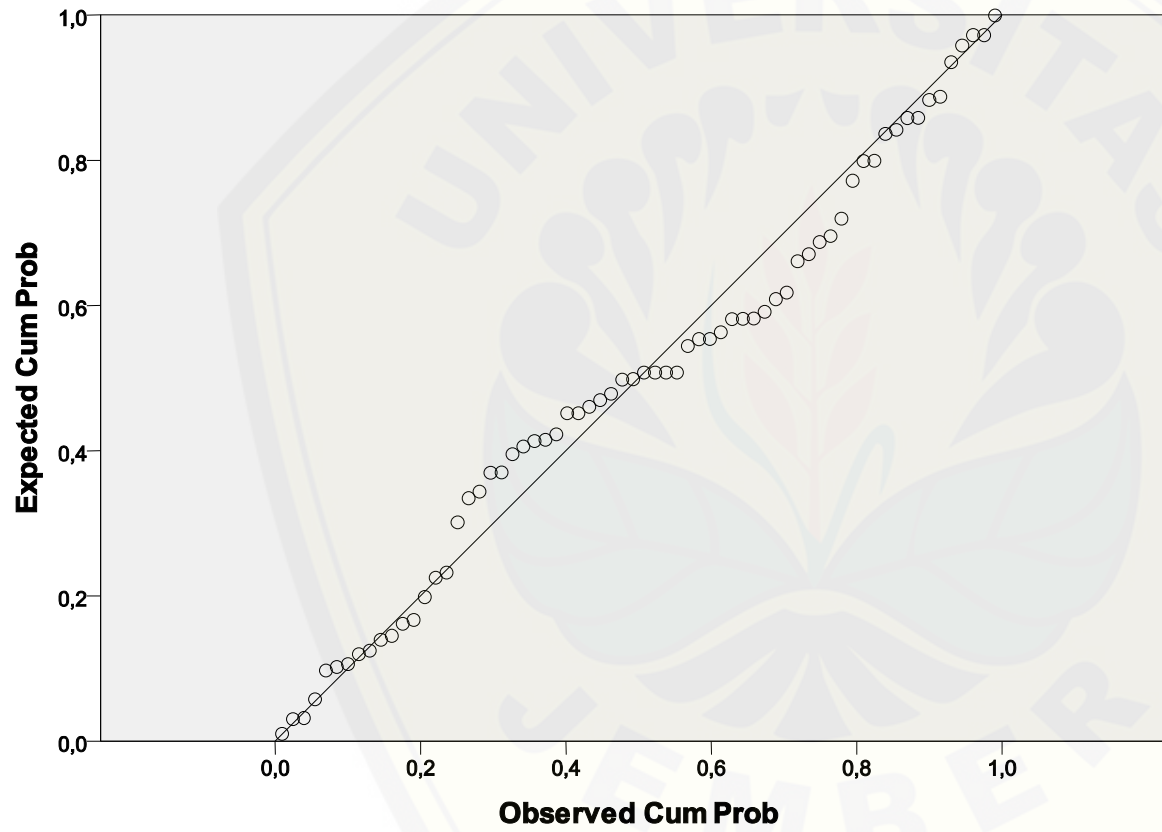
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9,8660	14,7592	13,4000	1,24424	60
Residual	-1,04078	3,13398	,00000	,59745	60
Std. Predicted Value	-2,840	1,092	,000	1,000	60
Std. Residual	-1,727	5,201	,000	,991	60

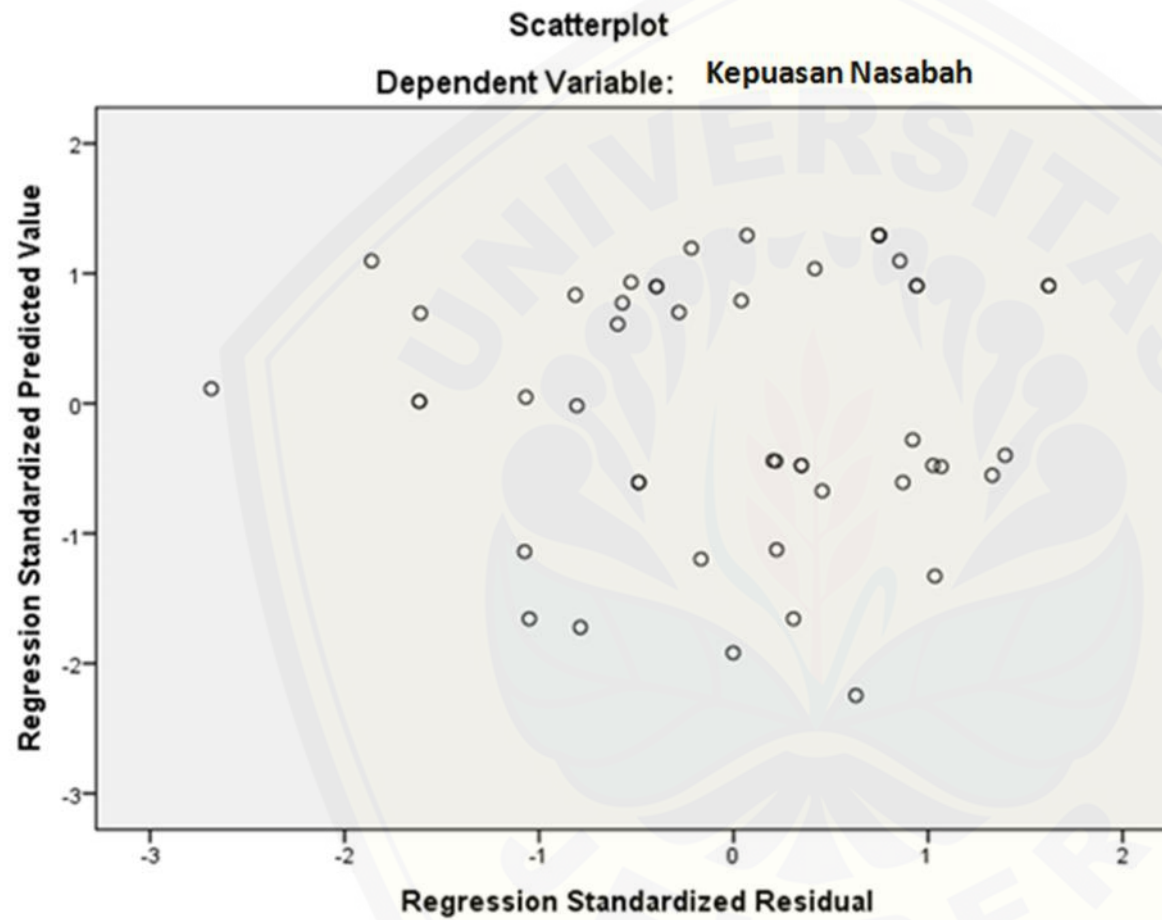
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Lampiran K.**TRANSKRIP WAWANCARA
(RESPONDEN)**

Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti yang ditujukan kepada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Peneliti : Selamat siang ibu, maaf mengganggu waktunya....

Responden : Iya mbak,,,,, ada yang bisa saya bantu....

Peneliti : Iya ibu, saya ingin menanyakan kepada ibu mengenai kualitas pelayanan dalam menabung di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember....

Responden : Iya mbak....

Peneliti : Mulai tahun berapa anda menjadi nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember?

Responden : Sekitar tahun 2009 mbak.....

Peneliti : Produk tabungan apa yang anda pilih?

Responden : Tabungan simpedes mbak....

Peneliti : Apakah anda melakukan aktivitas menabung secara rutin setiap bulan?

Responden : Iya mbak, setiap akhir bulan saya akan menabung mbak, karena saya berusaha untuk dapat menyisihkan uang untuk ditabung mbak.

Peneliti : Mengapa anda memilih PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember untuk menyimpan uang anda?

Responden : Karena lokasi banknya dekat dengan tempat tinggal saya mbak.

Peneliti : Bagaimana menurut anda mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember pada saat anda menabung?

- Responden : Menurut saya sangat baik mbak, para karyawannya sangat ramah mbak.
- Peneliti : Apakah anda pernah mengalami kesulitan ketika menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember?
- Responden : Pernah mbak.
- Peneliti : Jika iya, apa yang anda lakukan untuk mengatasi kesulitan yang anda alami tersebut?
- Responden : Para karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember terutama pada bagian *customer service* dengan cepat berusaha menyelesaikan kesulitan yang saya alami tersebut.
- Peneliti : Bagaimana reaksi pihak bank ketika anda mengalami kesulitan ketika menabung?
- Responden : Pihak bank dengan cepat dan tanggap dalam menangani permasalahan yang saya alami tersebut.
- Peneliti : Apakah kualitas pelayanan merupakan hal yang penting pada suatu perbankan?
- Responden : Sangat penting mbak.
- Peneliti : Apakah anda merasa puas menjadi nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember?
- Responden : Sangat puas mbak.....
- Peneliti : Apakah anda berniat untuk pindah ke perbankan lain.
- Responden : Tidak mbak, karena saya merasa pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember tersebut merupakan yang terbaik mbak.
- Peneliti : Bagaimana potongan dan bunga tabungan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember tersebut?

- Responden : Sesuai dengan aturan yang telah dijelaskan oleh pihak bank mbak.
Dan juga potongan dan bunga tabungan yang diberikan sesuai dengan standar bank konvensional mbak.
- Peneliti : Terima kasih atas waktu dan informasinya ibu....
- Responden : Sama-sama mbak....



**TRANSKRIP WAWANCARA
(INFORMAN)**

Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti yang ditujukan kepada PIHAK PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember yang menjadi informan dalam penelitian ini.

Peneliti : Selamat siang ibu, maaf mengganggu waktunya....

Informan : Iya mbak,,,,, ada yang bisa saya bantu....

Peneliti : Iya ibu, saya ingin menanyakan kepada ibu mengenai kualitas pelayanan dalam menabung oleh karyawan kepada nasabah....

Informan : Iya mbak....

Peneliti : Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan pada saat melayani nsabah yang menabung?

Informan : Menurut saya cukup baik mbak. Karyawan terutama bagian *customer service* dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi para nasabah yang hendak melakukan transaksi menabung.

Peneliti : Apakah menurut pendapat anda pelayanan yang diberikan oleh pihak bank tersebut sudah maksimal?

Informan : Menurut saya sebagian besar sudah maksimal mbak, walaupun ada beberapa karyawan terutama karyawan baru yang masih belum dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para nasabah.

Peneliti : Kendala apa saja yang dihadapi ketika melayani nasabah yang menabung?

Informan : Waktu mbak, jika sedang banyak nasabah maka, karyawan harus dapat berupaya seefektif mungkin untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal mbak, dengan memperhatikan nasabah yang mengantri. Dan itu cukup sulit mbak, karena kami diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan dan segala informasi kepada nasabah dengan lengkap dan maksimal.

Peneliti : Bagaimana upaya anda untuk mengatasi kendala yang terjadi tersebut?

Informan : Saya memberikan imbauan kepada bawahan saya agar dapat memberikan pelayanan seefektif mungkin.

Peneliti : Bagaimana menurut anda tentang kepuasan nasabah dari adanya pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember tersebut?

Informan : Cukup baik mbak...

Peneliti : Apakah kualitas pelayanan merupakan hal yang utama dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember?

Informan : Iya mbak, karena salah satu hal yang utama pada suatu perbankan yaitu pelayanan jasa yang diberikan kepada nasabah.

Peneliti : Apakah kualitas pelayanan yang diberikan pada saat melayani nasabah yang menabung dapat mempengaruhi kepuasan nasabah?

Informan : Iya mbak.....

Peneliti : Terimakasih atas waktu dan informasinya ibu....

Informan : Sama-sama mbak...

TABEL
Nilai-nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	87	0,209	0,276
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	90	0,207	0,270
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	95	0,202	0,263
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	100	0,195	0,256
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	125	0,176	0,230
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	150	0,159	0,210
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	175	0,148	0,194
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	200	0,138	0,181
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	300	0,113	0,148
19	0,456	0,575	43	0,401	0,389	400	0,098	0,128
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	500	0,088	0,115
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	600	0,080	0,105
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	700	0,074	0,097
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	800	0,070	0,091
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	900	0,065	0,086
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364	1000	0,062	0,081
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

TABEL
Nilai-nilai Kritis F
untuk tingkat kepercayaan 95 %, alpha = 0.05

df2	df 1				
	1	2	3	4	5
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2
2	18.51	19	19.16	19.25	19.3
3	10.13	9.552	9.277	9.117	9.013
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.05
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387
7	5.591	4.737	4.347	4.12	3.972
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204
12	4.747	3.885	3.49	3.259	3.106
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025
14	4.6	3.739	3.344	3.112	2.958
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.81
18	4.414	3.555	3.16	2.928	2.773
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.74
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711
21	4.325	3.467	3.072	2.84	2.685
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.64
24	4.26	3.403	3.009	2.776	2.621
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587
27	4.21	3.354	2.96	2.728	2.572
28	4.196	3.34	2.947	2.714	2.558
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545
30	4.171	3.316	2.922	2.69	2.534
31	4.16	3.305	2.911	2.679	2.523
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503
34	4.13	3.276	2.883	2.65	2.494
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485

36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.47
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449
41	4.079	3.226	2.833	2.6	2.443
42	4.073	3.22	2.827	2.594	2.438
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422
46	4.052	3.2	2.807	2.574	2.417
47	4.047	3.195	2.802	2.57	2.413
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404
50	4.034	3.183	2.79	2.557	2.4
51	4.03	3.179	2.786	2.553	2.397
52	4.027	3.175	2.783	2.55	2.393
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389
54	4.02	3.168	2.776	2.543	2.386
55	4.016	3.165	2.773	2.54	2.383
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.38
57	4.01	3.159	2.766	2.534	2.377
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371
60	4.001	3.15	2.758	2.525	2.368
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366
62	3.996	3.145	2.753	2.52	2.363
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361
64	3.991	3.14	2.748	2.515	2.358
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352
68	3.982	3.132	2.74	2.507	2.35
69	3.98	3.13	2.737	2.505	2.348
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342
73	3.972	3.122	2.73	2.497	2.34
74	3.97	3.12	2.728	2.495	2.338
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335

77	3.965	3.115	2.723	2.49	2.333
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332
79	3.962	3.112	2.72	2.487	2.33
80	3.96	3.111	2.719	2.486	2.329
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324
84	3.955	3.105	2.713	2.48	2.323
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319
88	3.949	3.1	2.708	2.475	2.318
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313
93	3.943	3.094	2.703	2.47	2.312
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311
95	3.941	3.092	2.7	2.467	2.31
96	3.94	3.091	2.699	2.466	2.309
97	3.939	3.09	2.698	2.465	2.308
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305

Lampiran N.

DOKUMENTASI



Gambar 1. Lokasi Penelitian



Gambar 2. Lokasi Penelitian



Gambar 3. Lokasi Penelitian



Gambar 4. Aktivitas Peneliti saat Melakukan Penelitian



Gambar 5. Aktivitas Peneliti saat Melakukan Penelitian



Gambar 6. Aktivitas Pihak Bank dalam Melayani Konsumen



Gambar 7. Aktivitas Peneliti saat Melakukan Wawancara dengan Salah Satu Responden



Gambar 7. Aktivitas Peneliti saat Hendak Melakukan Wawancara dengan Salah Satu Responden

Lampiran O



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121

Telepon: 0331- 334 988, Faks: 0331-332 475

Laman: www.fkip.unej.ac.id

Nomor : /UN25.1.5/LT/2016
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Pimpinan PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk
Kep Unit Puger Kulon, Jember

Dalam rangka memperoleh data-data yang diperlukan untuk penyusunan Skripsi, mahasiswa FKIP Universitas Jember di bawah ini.


Nama : Esti Widiyanti
NIM : 110210103051
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Bermaksud mengadakan Penelitian di Bank yang saudara pimpin dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Menabung Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Kep Unit Puger Kulon Kabupaten Jember."

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon Saudara berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan untuk penelitian tersebut.

Demikian atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan -
Pembantu Dekan I,


Dr. Sukatman, M.Pd.
NIP. 19640123 199512 1 001

Lampiran P



BANK BRI

**PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KCP UNIT PUGER KULON**

Jalan Adi Darmo No:03, Kecamatan Puger – Kabupaten Jember 68164

No Tele/Fax: 0336-721185

Laman: <https://ib.bri.co.id>**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SISWANTO, SE.

Jabatan : Kepala BRI Kcp Unit Puger Kulon, Jember

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswi Universitas Jember yang bernama:

Nama : Esti Widiyanti

NIM : 110210301051

Jurusan/Program : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi

Benar telah melakukan penelitian/pengumpulan data pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Menabung Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kcp Unit Puger Kulon Kabupaten Jember." Penelitian tersebut telah dilaksanakan mulai tanggal 08 Desember 2016 s/d 15 Desember 2016

Demikian surat keterangan ini kami berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 Desember 2016

Kepala BRI Kcp Unit Puger Kulon

SISWANTO, SE.

Pejabat Bank

Lampiran Q



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

Alamat : Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Kotak Pos 162

Tlp./Fax (0331) 334 988 Jember 68121

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Esti Widiyanti
 NIM : 110210301051
 Jurusan/Program : Pendidikan IPS / Pendidikan Ekonomi
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Menabung Terhadap
 Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kcp
 Unit Puger Kulon Kabupaten Jember.
 Dosen Pembimbing I : Dra. Retna Ngesti S, M.P / 19670715 199403 2 004

KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi konsultasi	TT. Pembimbing I
1.	Senin, 20 Juni 2016	Judul	1) <i>AT</i>
2.	Senin, 18 Juli 2016	Bab I II & III	2) <i>AT</i>
3.	Senin, 03 Oct 2016	Revisi Bab I II & III	3) <i>AT</i>
4.	Jumat, 07 Oct 2016	Revisi Bab I II & III	4) <i>AT</i>
5.	Selasa, 25 Oct 2016	Angket	5) <i>AT</i>
6.	Senin, 31 Oct 2016	Angket	6) <i>AT</i>
7.		See Samar	7) <i>AT</i>
8.	Senin, 27 Feb 2017	Revisi hsl Samar	8) <i>AT</i>
9.	Kamis, 06 Maret 2017	Bab IV & V	9) <i>AT</i>
10.	Jumat, 17 Maret 2017	Bab IV & V revisi	10) <i>AT</i>
11.	Kamis, 06 April 2017	Bab IV & V revisi	11) <i>AT</i>
12.	Kamis, 13 April 2017	Acc Sidang	12) <i>AT</i>
13.			13)
14.			14)
15.			15)

Catatan:

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
 Jalan Kalimantan Nomor 37 Kampus Bumi Tegalboto Jember 68121
 Telephon:0331-334988, 330738, 336085 Faximile: 0331-332475
 Laman:www.fkip.unej.ac.id

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Esti Widiyanti
 NIM/Angkatan : 110210301051
 Jurusan/Program Studi : Pendidikan IPS/ Pendidikan Ekonomi
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Menabung
 Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat
 Indonesia (Persero) TBK KCP Unit Puger Kulon
 Kabupaten Jember.
 Pembimbing II : Dra. Sri Wahyuni, M.Si / 19570528 198403 2 002

KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	TT. Pembimbing I
1.	Selasa, 21 Juli 2016	Judul	ST
2.	Selasa, 29 Juli 2016	Bab I II & III	ST
3.	Senin, 26 Sept 2016	Revisi Bab I II & III	ST
4.	Selasa, 04 Okt 2016	Revisi bab I II & III	ST ST
5.	Jumat, 07 Okt 2016	Revisi bab I II & III + angket	ST ST
6.			
7.	Rabu, 12 Oct 2016	halo seminar	ST
8.	12-11-2017	Bab IV, V	ST ST
9.	13-11-2017	Revisi Bab IV, V	ST ST
10.	19-11-2017	Revisi bab IV, V	ST ST
11.	21-11-2017	halo ujian	ST ST
12.			
13.			
14.			
15.			

Catatan:

1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi.
2. Lembar ini harus dibawa sewaktu Seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

Lampiran R**BIODATA MAHASISWA**

Nama : Esti Widiyanti
NIM : 110210301051
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 26 April 1993
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Asal : Gumukmas-Jember
Alamat Tinggal : Jln. Brantas III No.59
Pendidikan : SDN Menampu 04
: SMPN 1 Gumukmas
: SMK PGRI 05 Jember
Telepon : 085749995339
Program Studi : S1 Pendidikan Ekonomi
Jurusan : Pendidikan IPS
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan