

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI  
CABANG PEMBANTU BANGLI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**A.A. ISTRI YUNITA PRAMESTI DEWI**

**NIM. 2015744073**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI  
CABANG PEMBANTU BANGLI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**A.A. ISTRI YUNITA PRAMESTI DEWI**

**NIM. 2015744073**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Bangli
2. Penulis
- a. Nama : A.A. Istri Yunita Pramesti Dewi
- b. NIM : 2015744073
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 22 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,



Ni Wayan Sumetri, SE., M. Agb

NIP. 1964031319900320003

Pembimbing II,



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM.

NIP. 196808271993031002

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

Laman: [www.bisnis.pnb.ac.id](http://www.bisnis.pnb.ac.id) Email: [bisnis@pnb.ac.id](mailto:bisnis@pnb.ac.id) Telp. (0361) 701981 (hunting), 701128

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : A.A. Istri Yunita Pramesti Dewi  
**NIM** : 2015744073  
**Prodi/Jurusan** : Manajemen Bisnis Internasional

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

“ Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Bangli ”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 15 Juli 2024

Yang menyatakan,



A.A. Istri Yunita Pramesti Dewi  
NIM 2015744073

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI CABANG PEMBANTU  
BANGLI**

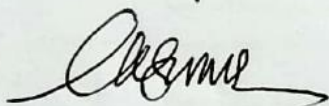
Oleh:

**A.A. ISTRI YUNITA PRAMESTI DEWI**

**NIM: 2015744073**

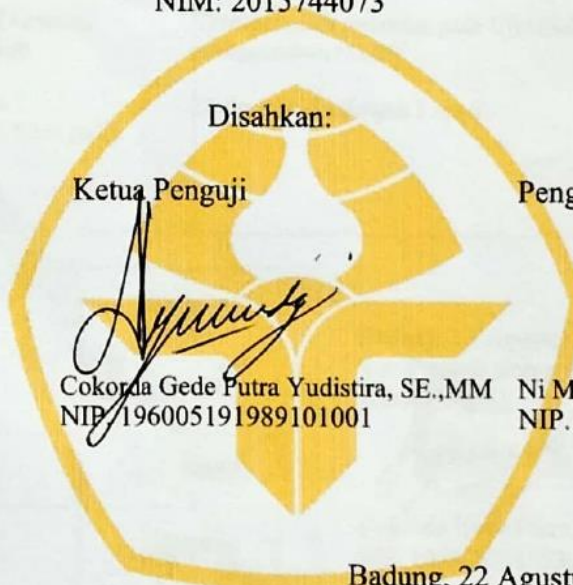
Disahkan:

Penguji I



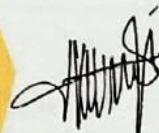
Ni Ketut Lasmini, SE.,M.Agb.  
NIP. 196512161990032002

Ketua Penguji



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM  
NIP. 196005191989101001

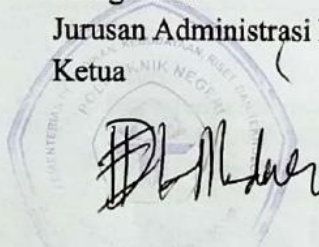
Penguji II



Ni Made Kariati, S.Kom.,M.Cs  
NIP. 197712152006042001

Mengetahui

Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua

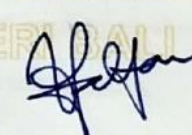


Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D.  
NIP. 196409291990032003

Badung, 22 Agustus 2024

Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M.  
NIP. 197612032008122001

## **MOTTO**

“Sedari kecil dibentuk untuk menjadi mesin penghancur badai, maka tak pantas diri ini tumbang hanya karena perkataan seseorang”

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan serta doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi dengan judul “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Bangli” dapat dirampungkan dengan baik dan tepat waktu. oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia penulis haturkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis keteguhan hati dan kesabaran, dan atas izin dan karunia-Nya, maka skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Ayah penulis A.A. Gde Gangga Putra, Ibu penulis I Gusti Ayu Arniasih yang telah memberikan dukungan moral maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis, karena tiada kata seindah doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari orang tua.

para pembimbing, penguji, dan pengajar yang dengan tulus telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis, memberikan bimbingan dan pelajaran yang sangat berharga. Terima kasih kepada kalian semua. Akhir kata, skripsi ini saya dedikasikan untuk kalian semua dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta berguna bagi kemajuan ilmu pengetahuan di masa depan.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli. Jenis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan satu teknik pengumpulan data yaitu Kuesioner. Uji instrumen penelitian ini menggunakan analisis validitas dan reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linieritas dan Uji Multikolinieritas. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Sederhana. Hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara signifikan. hal ini dibuktikan berdasarkan nilai t hitung sebesar 6,446 dan nilai signifikan 0,000 dengan nilai t tabel sebesar 1,649 dan nilai  $\alpha = 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai  $\alpha$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, ini berarti bahwa ada pengaruh yang nyata (signifikan) kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam uji koefisien determinasi didapatkan hasil data kualitas pelayanan mempengaruhi 95% kepuasan nasabah sisanya 5% dari faktor lain.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.



## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze and explain the influence of service quality on customer satisfaction at Bank BPD Bali Bangli Branch. The type of data used in this research is quantitative data. Data collection in this research was carried out using one data collection technique, namely questionnaires. This research instrument was tested using validity and reliability analysis. The classical assumption tests used are normality test, heteroscedasticity test, linearity test and multicollinearity test. The analysis technique used in this research is Simple Linear Regression Analysis. From the results of data processing, it can be seen that service quality has a significant effect on customer satisfaction. This is proven based on the calculated  $t$  value of 6.446 and a significant value of 0.000 with a  $t$  table value of 1.649 and a value = 0.05, it can be concluded that the calculated  $t$  value is greater than the  $t$  table value and the significant value is smaller than the  $\alpha$  value, then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted, this means that there is a real (significant) influence on service quality on customer satisfaction. This means that the better the quality of service provided, the greater customer satisfaction will be. In the coefficient of determination test, it was found that service quality data influenced 95% of customer satisfaction, the remaining 5% was due to other factors.*

*Keywords: Service quality and customer satisfaction.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Bangli” tepat pada waktunya. Adapun skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana Terapan (S1 Terapan) Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali. Skripsi ini disusun berdasarkan pengamatan yang diperoleh penulis Ketika melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama 6 bulan di Bank BPD Bali Cabang Bangli.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ni Wayan Sumetri, SE., M. Agb selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Ida Bagus Purwa Pidada, SE selaku kepala cabang Bank BPD Bali Cabang Bangli yang sudah memberikan izin untuk melakukan praktek kerja lapangan (PKL) dan diberikan izin melakukan penelitian.
6. Keluarga penulis beserta kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat yang besar yang selalu memberikan kasih sayang dan juga nasehat serta kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak hal relevan yang belum diungkap secara utuh karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan pengalaman penulis. Namun demikian, skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Badung, 15 Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

KULIT MUKA .....	i
JUDUL_SKRIPSI .....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Telaah Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2 Kepuasan Nasabah .....	14
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Berfikir .....	31
2.4 Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat Penelitian .....	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1 Populasi .....	33
3.2.2 Sampel .....	33
3.3 Variabel Penelitian.....	35
3.4 Definisi Oprasional Variabel .....	35
3.5 Sumber Data .....	37
3.6 Jenis Data.....	37
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.8 Metode Analisis Data.....	39
3.8.1 Uji Instrumen.....	39

3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.8.3 Regresi Linier Sederhana .....	43
3.8.4 Analisis Koefisien Korelasi .....	44
3.8.5 Uji Koefisien Determinasi .....	45
3.8.6 Uji Hipotesis .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Khallayak Sasaran .....	47
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	47
4.1.2 Lokasi Perusahaan .....	48
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	48
4.1.4 Bidang Usaha .....	49
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan .....	54
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan .....	58
4.2.1 Karakteristik Responden .....	58
4.2.2 Hasil Uji Instrumen .....	65
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	67
4.2.4 Statistik Deskriptif .....	73
4.2.5 Frekuensi jawaban responden .....	74
4.2.6 Regresi Linier Sederhana .....	81
4.2.7 Analisis Koefisien Korelasi .....	82
4.2.8 Uji Korelasi Determinasi ( $R^2$ ) .....	83
4.2.8 Uji Hipotesis .....	85
4.2.9 Pembahasan .....	87
4.3 Implikasi Hasil Penelitian .....	93
4.3.1 Implikasi Teoritis .....	93
4.3.1 Implikasi Praktis .....	93
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	95
5.2 Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Nasabah .....	4
Tabel 2. 1 State of the Art Penelitian .....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	35
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	62
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan .....	63
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan bersih/Bulan .....	65
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas 1 .....	68
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas 2 .....	69
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	71
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linieritas .....	73
Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah .....	74
Tabel 4. 14 Kriteria Pengukuran Deskripsi Penilaian.....	75
Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	75
Tabel 4. 16 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah.....	79
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	81
Tabel 4. 18 Hasil Uji koefisien korelasi.....	83
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 4. 1 Grafik P-Plot .....	70
Gambar 4. 2 Grafik Scatterplot .....	72
Gambar 4. 3 Kurva Normal Penerimaan dan Penolakan .....	87



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Uji Validitas dan Reliabilitas
2. Lampiran 2 : Uji Asumsi Klasik
3. Lampiran 3 : Statistik Deskriptif
4. Lampiran 4 : Uji Regresi Sederhana
5. Lampiran 5 : Uji Koefisien Korelasi
6. Lampiran 6 : Uji Koefisien Determinasi dan Hipotesis
7. Lampiran 7 : Tabulasi Data
8. Lampiran 8 : Kuesioner
9. Lampiran 9 : Dokumentasi
10. Lampiran 10 : Formulir Proses Bimbingan Skripsi
11. Lampiran 11 : Riwayat Hidup Peneliti
12. Lampiran 12 : *Output* Penelitian
13. Lampiran 13 : Formulir Perubahan Judul Skripsi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Diantara usaha jasa yang mana mengalami perkembangan merupakan perbankan. Bank adalah perusahaan komersial yang asetnya sebagian besar terdiri dari aset keuangan serta positif, bermotivasi sosial dan bukan hanya untuk mencari keuntungan. Hasibuan (2008:2). Dengan berjalannya waktu, sektor jasa mengalami kemajuan yang signifikan seiring dengan perkembangan teknologi, pengetahuan, pertumbuhan ekonomi, dan perubahan budaya. Kondisi ini membuat konsumen menjadi lebih cerdas dan cermat dalam memilih produk atau layanan yang mereka inginkan, dengan harapan bahwa produk atau layanan tersebut akan memberikan manfaat sesuai dengan ekspektasi mereka (Ana, 2022).

Dalam lingkungan persaingan yang sengit, prioritas utama bagi perusahaan yang beroperasi dalam sektor layanan adalah memastikan meningkatkan kepuasan pelanggan untuk memperhatikan daya saing, bertahan, serta memperoleh posisi pasar yang signifikan. Perusahaan menyadari jika nilai-nilai, termasuk kualitas dan pelayanan pelanggan, merupakan aspek penting yang harus diperhatikan, sehingga menilai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan hal yang signifikan dan sebaliknya dibahas serta dianalisis setiap saat (Budiarti, 2023).

Kepuasan Nasabah bergantung pada kualitas produk dan layanan yang

mereka inginkan, sehingga memastikan terhadap kualitas diutamakan oleh setiap perusahaan sebagai indikator utama keunggulan dalam persaingan. Kualitas di dalam perusahaan jasa dianggap sangat krusial dari perspektif pelanggan, dan menjadi faktor penentu yang memengaruhi persepsi dan preferensi mereka (Riadi, 2021).

Pelayanan merupakan elemen penting yang sering dihubungkan dengan kepuasan pelanggan, dianggap sebagai tahap lanjutan dari proses tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan dalam mencapai kepuasan merupakan ukuran keberhasilan sebuah bank dalam mempertahankan nasabah (Atmaja, 2018). Dalam konteks perbankan, keberadaan layanan dapat menjadi pendorong bagi nasabah untuk membentuk koneksi yang solid dengan perusahaan. Hubungan semacam ini memiliki potensi untuk berlangsung secara berkelanjutan, hal ini memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk memahami lebih dalam tentang harapan dan kebutuhan nasabah. aspek hal ini sangat penting karena menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi pilihan pelanggan dalam memilih bank, kualitas pelayanan yang ditawarkan menjadi faktor utama. semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin besar kemungkinan klien akan memilih bank tersebut. (Pratiwi, 2023).

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sangatlah erat. Kemajuan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dalam melayani pelanggan. pelayanan yang disediakan oleh perusahaan harus memenuhi standar yang telah ditetapkan dan bahkan melebihi ekspektasi nasabah, dengan demikian menciptakan kesenangan pelanggan yang dapat dengan cepat diraih oleh

pihak perusahaan. Hal ini mampu mendorong nasabah untuk tetap menggunakan produk dan layanan perusahaan, sehingga meningkatkan retensi pelanggan (Rohaeni, 2018).

Untuk meningkatkan mutu layanan, maka yang menjadi fokus dan indikator utama adalah Kepuasan Nasabah dalam mencapai perbaikan yang berkelanjutan. Perasaan puas ini biasanya timbul dari layanan yang mereka berikan. Pelanggan yang merasa senang cenderung dapat berbagi pengalaman positif mereka kepada oranglain, baik dengan menceritakan pengalaman atau memberikan saran. (Saragih, 2017).

Bank BPD Bali merupakan Bank pembangunan daerah yang menjadi satu-satunya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi serta Kabupaten/Kota di Provinsi Bali, terlibat dalam persaingan oleh bank - bank lain untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Dengan meningkatnya integritas dan kompetisi di pasar, persaingan akan semakin ketat, yang akan memacu peningkatan kualitas pesaing. Oleh karena itu, Bank BPD Bali diharapkan untuk mengutamakan perhatian untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, serta upaya untuk memenuhi harapan mereka dan menyediakan kepuasan yang lebih tinggi daripada pesaing. Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan memahami bagaimana mutu layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk memastikan pelanggan tetap puas.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan pada bulan Agustus 2023 pada Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Bangli, terdapat nasabah

yang mengeluhkan karena tingginya jumlah antrian nasabah pergantian kartu ATM, serta nasabah pensiunan yang sering mengeluh karena gaji para pensiunan belum juga diterima. hal ini dapat menyebabkan penurunan mutu layanan yang disediakan oleh penyedia jasa, yaitu Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Bangli sehingga mempengaruhi penurunan kepuasan nasabah.

***Tabel 1. 1 Keluhan Nasabah***

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah (orang)</b>	<b>Keluhan (Orang)</b>
2020	29.134	30
2021	27.309	28
2022	30.976	37
2023	31.969	40

*Sumber: Data diolah Bank BPD Bali Cabang Bangli*

Berdasarkan informasi di atas menunjukkan bahwa total jumlah nasabah meningkat pada tahun 2020 hingga tahun 2023, namun jumlah keluhannya mengalami peningkatan. Meningkatnya jumlah keluhan ini disebabkan banyaknya keluhan antara lain kurang tanggapnya pegawai dalam menyelesaikan keluhan nasabah. Berdasarkan hal tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi kemerosotan kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan, yaitu Bank BPD Bali Cabang Bangli yang turut berkontribusi terhadap menurunnya kepuasan nasabah. Di sisi lain, Bank BPD Bali cabang Bangli mengharapkan adanya peningkatan pendapatan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, mengidentifikasi keberadaan research gap dari dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut:

Penelitian terdahulu tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan yang diteliti oleh

Fitri Madona, Dewa Ayu Ratika Dewi, Choiratul Umammah, Aan Rahman, Chintia Monica pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. fakta ini bertentangan dengan penelitian Adi Kuswanto yang menunjukkan hanya dimensi tangibles dan empathy yang memiliki pengaruh positif, sementara dimensi reliability, responsiveness, dan assurance tidak memberikan dampak positif maupun signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian oleh Widya Amerta (2019), tentang kualitas pelayanan kasir dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali cabang Seririt-Buleleng menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap kepuasan nasabah, dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan, dan komunikasi yang baik. penelitian dengan hasil serupa didapatkan oleh Sotirios Zygiaris, dkk (2022) dengan variabel yang berbeda antara lain, empati, keandalan, jaminan, daya tanggap, dan bukti nyata. Begitupun dengan penelitian Ehigie C. Johnson & Kariay (2018), Asyraf Afthanorhan, dkk. (2019), dan Achmad Supriyanto, dkk. (2021).

Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa kejadian empiris tidak selalu sejalan dengan teori yang ada. ini terlihat dari adanya *research gap* yang menunjukkan perbedaan pengaruh pada setiap variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus mengembangkan strategi pemasaran jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, serta memiliki nilai atau daya saing yang setara dengan bank – bank lain. berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Bangli”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimanakah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang serta isu – isu yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini adalah “Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli”

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat yang mencakup manfaat teoritis dan praktis, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan bagian dari persyaratan penulisan proposal skripsi yang bertujuan untuk memperkaya pengetahuan dalam bidang Manajemen Bisnis Internasional, khususnya terkait dengan topik kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini berguna untuk bahan masukan ataupun evaluasi bagi Bank BPD Bali Cabang Bangli dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat memenuhi kepuasan nasabah

- b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini memiliki potensi untuk merangsang ide dan kreativitas mahasiswa. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi sumber

inspirasi bagi mahasiswa untuk memperluas wawasan mereka dan mengidentifikasi masalah yang sedang terjadi.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat menambah koleksi literatur atau referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali, sehingga bisa menjadi panduan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang melakukan penelitian tentang topik serupa.



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 6,446 dan nilai signifikansi sebesar 0,000, sedangkan nilai  $t$  tabel sebesar 1,649 dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Karena  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Selain itu terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan koefisien regresi sederhana sebesar 0,156 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Penelitian ini memberikan bukti bahwa peningkatan kualitas layanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BPD Bali Cabang Bangli. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang kuat dengan koefisien korelasi sebesar 0,307 yang

menunjukkan hubungan yang rendah. Kualitas pelayanan mempengaruhi 92% kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 8% dipengaruhi oleh faktor lain.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang disampaikan di atas, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

- a. Mengingat kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Bank BPD Cabang Bali Bangli, maka sebaiknya perusahaan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
- b. Perusahaan hendaknya memperhatikan indikator empati seperti memperkuat interaksi terhadap nasabah sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Perusahaan hendaknya memperhatikan waktu pelayanan seperti pendistribusian tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian sehingga dapat meningkatkan kepuasan Nasabah.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Ana, D. E., & Zunaidi, A. (2022). Strategi Perbankan Syariah Dalam Memenangkan Persaingan Di Masa Pandemi Covid-19. *Proceedings Of Islamic Economics, Business, And Philanthropy*, 1(1).
- Apriyani Yayuk, Burhanudin Dan Deliah Fitriyani Pratiwi. 2023. The Effect Of Work Motivation And Work Discipline On Employee Performance. *International Journal Of Humanities Education And Social Science (Ijhess)*.
- aragih, D. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kecemasan. Pasien yang Dirawat di Ruang ICU/ICCU RS Husada Jakarta. *JIK Vol. 5*.
- Atmaja Jaka 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodomica Vol2, No. 1*.
- Balqis Budiarti Azizah, 194010429 and Dr. H. Juanim, SE., MSi, Pembimbing (2023) PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MIE GACOAN (Survei Pada Konsumen Mie Gacoan Dipatiukur Bandung). Skripsi(S1) thesis, Universitas Pasundan Bandung.
- Dewi Horman, Jemmry R. Winokan, Juliet Makinggung. 2023. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SULUT GO CABANG TUMINTING MANADO. *Jurnal MABP. Volume 5 Nomor 1*.
- Dhisasmito, P. P., & Kumar, S. (2020). Understanding customer loyalty in the coffee shop industry (A survey in Jakarta, Indonesia). *British Food Journal*, 122(7), 2253–2271.
- Didiharyono, D., Marsal, M., & Bakhtiar, B. (2018). Analisis pengendalian kualitas produksi dengan metode six-sigma pada industri air minum PT Asera Tirta Posidonia, Kota Palopo. *Sainsmat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Alam*, 7(2), 163-176
- Feng, T., Wang, D., Lawton, A., & Luo, B. N. (2019). Customer orientation and firm performance: The joint moderating effects of ethical leadership and

competitive intensity. *Journal of Business Research*, 100(February 2018), 111–121.

Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Halim, Fitria. et. al. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.  
Hartono. *Statistik Untuk Penelitian*. 2009. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.  
Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Husein Umar. (2005), *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*, Jakarta: Grafindo Persada.

Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo. Press.

Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta.

Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Lesmana & Ratnasari. 2019. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa”. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Volume 2, Nomor 2.

Murali, S., Pugazhendhi, S., & Muralidharan, C. (2016). Modelling and Investigating the relationship of after sales service quality with customer satisfaction, retention and loyalty - A case study of home appliances business. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 67–83.

O’Dwyer, M., & Gilmore, A. (2018). Value and alliance capability and the formation of strategic alliances in SMEs: The impact of customer orientation and resource optimisation. *Journal of Business Research*, 87(February), 58–68.

Riadi, M. 2021. “Praktik Kerja Lapangan (Pengertian, Tujuan, Manfaat, Pelaksanaan dan Penilaian)”.

Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690.

- Rivai, Veithzal. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Grafindo Persada.
- Rohaeni, Heni dan Nisa Marwa. 2018. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan. Pelanggan". Jurnal Ecodemica, Vol.2 No.2.
- Shokouhyar, S., Shokoohyar, S., & Safari, S. (2020). Research on the influence of after-sales service quality factors on customer satisfaction. Journal of Retailing and Consumer Services, 56(November 2019), 102139.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit. Alfabeta, Bandung.
- Tatik Suryani. 2017. Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah (Jakarta: Prenadamedia Group, hlm. 165
- Tjiptono, Fandy dan Anatasia Diana. 2019. Kepuasan pelanggan. (konsep, pengukuran dan strategi). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2019. "Pemasaran Jasa Edisi Terbaru." Yogyakarta: Penerbit. Andi.
- Uzir, M. U. H., Jerin, I., Al Halbusi, H., Hamid, A. B. A., & Latiff, A. S. A. (2020). Does quality stimulate customer satisfaction where perceived value mediates and the usage of social media moderates? Heliyon, 6(12).
- Variza Aditiya, Lili Suryani, Ranny Riskia Sapni. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Jurnal Pendidikan dan Konseling. Volume 4 Nomor 4.
- Yurindera. 2021. Pengaruh kualitas produk, pelayanan barista, dan promosi di Media Sosial terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Himpunan Kopi Jakarta. Jurnal Manajemen Bisnis. Vol 24 No 1.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI