

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK BPD BALI CAPEM PENATIH DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program  
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga

Politeknik Negeri Bali

**Diajukan Oleh**

**NI PUTU ANGGI FEBRYANTARI**

**NIM. 2115764013**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK BPD BALI CAPEM PENATIH DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program  
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga

Politeknik Negeri Bali

**Diajukan Oleh**

**NI PUTU ANGGI FEBRYANTARI**

**NIM. 2115764013**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BPD Bali Capem Penatih Denpasar
2. Penulis
  - a. Nama : Ni Putu Anggi Febryantari
  - b. NIM : 2115764013
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional



Denpasar, 9 September 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Handwritten signature of Ketut Vini Elfarosa in black ink.

Ketut Vini Elfarosa,SE.,MM  
NIP. 197612032008122001

Handwritten signature of I Komang Mahayana Putra in black ink.

I Komang Mahayana Putra,SE.,MM  
NIP. 196310171990031003

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT. BANK BPD BALI CAPEM PENATIH DENPASAR**

Oleh:

**NI PUTU ANGGI FEBRYANTARI**  
NIM . 2115764013

Disahkan:  
Ketua Tim Penguji



**Ketut Vini Elfarosa, SE., MM**  
NIP. 197612032008122001

Penguji I



**Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM**  
NIP. 196508141990031014

Penguji II



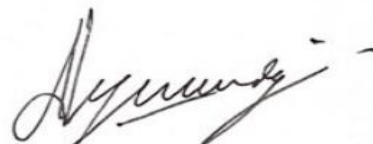
**Ni Ketut Suciani, SS., M.Pd**  
NIP. 197004221998022002

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua,



**Dr. I Ketut Santra, M.Si**  
NIP. 196710211992031002

Badung, 9 September 2022  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua,



**Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM.**  
NIP. 196808271993031002

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

“SUCCESS NEED A PROCESS”

### **Persembahan:**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BPD Bali Capem Penatih Denpasar” tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya Skripsi Terapan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah dan Ibu, yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis.
2. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji, serta pengajar, yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Teman-teman RPL Manajemen Bisnis Internasional atas dukungan dan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Serta para sahabat dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK BPD BALI CAPEM PENATIH DENPASAR”** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya 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 dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 9 September 2022

Yang menyetujui



Ni Putu Anggi Febryantari  
NIM. 2115764013

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BPD Bali Capem Penatih. Teori dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori kualitas pelayanan dari (Kotler,2018:284) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang harus di penuhi dan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness* dan *assurance*. Kepuasan nasabah menurut (Kotler,2012) adalah tingkat perasaan seseorang, harapan dan kinerja pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Penelitian ini merupakan suatu teknik dalam pengumpulan data dengan populasi nasabah PT Bank BPD Bali Capem Penatih yang sudah mendapatkan pelayanan. Dengan teknik *incidental sampling* sebanyak 40 orang. Data yang di olah dari kuesioner menggunakan skala likert dengan skala 1-5 (sangat tidak setuju-sangat setuju) data yang terkumpul dari kuesioner tersebut sebanyak 40 responden yang berasal dari nasabah yang sudah mendapatkan pelayanan di PT Bank BPD Bali Capem Penatih. Penelitian ini menggunakan sistem pengolahan data SPSS 25. Hasil dari penelitian ini bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,195. Sedangkan hasil koefisien determinasi *Adjusted R Square* adalah 0,312. Yang dalam hal ini kualitas pelayanan mampu berkontribusi dengan baik terhadap kepuasan nasabah sebesar 31,2%. Sedangkan Sisanya sejumlah 68,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah**

## ***ABSTRACT***

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. Bank BPD Bali of Penatih. The theory in this study uses the service quality theory from (Kotler, 2018: 284) which states that service quality must be fulfilled and can be measured through 5 dimensions, namely tangibles, reliability, empathy, responsiveness and assurance. Customer satisfaction according to (Kotler, 2012) is the level of one's feelings, expectations and service performance. The research method used is a quantitative method. Data were collected through observation, questionnaires and literature study. This research is a technique of collecting data with the customer population of PT Bank BPD Bali of Penatih who have received services. With technique accidental sampling of 40 people. The data that was processed from the questionnaire used a Likert scale with a scale of 1-5 (strongly disagree-completely agree). The data collected from the questionnaire were 40 respondents who came from customers who had received services at PT Bank BPD Bali Capem Penatih. This research uses SPSS data processing system. The results of this study that the effect of service quality on customer satisfaction obtained a significance value of 0.000 with positive regression coefficient of 0.195. While the coefficient of determination Adjusted R Square is 0.312. Which in this case the quality of service is able to contribute well to customer satisfaction by 31.2%. While the remaining 68.8% is influenced by other factors.

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.**



## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali khususnya pada Jurusan Administrasi Niaga.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak dukungan dan saran kepada penulis saat menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya pada Jurusan Administrasi Niaga.
3. Bapak Cokorda Gede Putra, SE., MM selaku ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang memberikan banyak dukungan, bimbingan dan saran selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak I Nym. Suka Sanjaya, S.S., M.TESOL,Ph.D selaku ketua RPL Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang memberikan banyak dukungan, bimbingan dan arahan selama perkuliahan ini.

5. Ibu Ketut Vini Elfarosa,SE., MM selaku dosen pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak I Komang Mahayana Putra,SE., MM selaku dosen pembimbing 2 atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
7. Seluruh karyawan yang telah mendukung serta membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Keluarga besar tercinta selaku orang tua penulis yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi, dukungan serta doa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman dan duitia darma yang telah memberikan bantuan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan memungkinkan pembaca untuk memberikan saran dan kritik yang membangun agar skripsi ini menjadi contoh yang baik untuk digunakan penelitian selanjutnya.

Badung, September 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian Teoritis .....	9
2.1.1 Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan dan Faktor Kualitas Pelayanan...11	
2.1.4 Kepuasan Nasabah .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Populasi dan Sampel.....	20

3.1.1	Populasi .....	20
3.1.2	Sampel .....	20
3.2	Teknik Sampling.....	20
3.3	Formulasi dan Variabel Penelitian .....	21
3.3.1	Variabel Bebas (Independen).....	22
3.3.2	Variabel Terikat (Dependen).....	23
3.4	Data Penelitian .....	23
3.4.1	Data Primer .....	24
3.4.2	Data Sekunder .....	24
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	24
3.6	Metode Analisis.....	26
3.6.1	Uji Analisis Statistik Deskriptif .....	26
3.6.2	Uji Validitas .....	26
3.6.3	Uji Reliabilitas .....	27
3.6.4	Uji Asumsi Klasik.....	27
3.6.5	Uji Analisis Korelasi Sederhana .....	29
3.6.6	Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....	29
3.6.7	Hipotesis.....	30
3.6.8	Uji Analisis Koefisien Determinasi .....	31
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	32
4.1.1	Sejarah PT. Bank BPD Bali .....	33
4.1.2	Bidang Usaha .....	35
4.1.3	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	36
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	38
4.2.1	Karakteristik Responden .....	38
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	39
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	47
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	50
4.2.5	Hasil Analisis Korelasi.....	51
4.2.6	Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	52
4.2.7	Hasil Uji Hipotesis .....	53

4.2.8 Hasil Uji Koefesien Determinasi .....	53
4.2.9 Pembahasan Hasil Penelitian .....	54
4.3 Implikasi Hasil Penelitian .....	56
4.3.1 Implikasi Teori .....	56
4.3.2 Implikasi Praktis.....	57
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>58</b>
5.1 Simpulan.....	58
5.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data jumlah nasabah Bank BPD Bali Capem Penatih .....	3
Tabel 1. 2 Keluhan pelayanan selama pandemi .....	4
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	39
Tabel 4. 2 Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert .....	40
Tabel 4. 3 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 4. 4 Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Nasabah .....	45
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif .....	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linearitas .....	51
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Korelasi .....	51
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefesien Determinasi .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 PT Bank BPD Bali .....	33
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Bank BPD Bali Capem Penatih.....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2: Tabulasi Data.....	67
Lampiran 3 Frekuensi Jawaban Responden .....	69
Lampiran 4: Hasil Uji Validitas .....	73
Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Lampiran 6: Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov) .....	77
Lampiran 7: Hasil Uji Linearitas.....	78
Lampiran 8: Hasil Uji Korelasi .....	79
Lampiran 9: Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana.....	80
Lampiran 10 Situasi menunggu di luar <i>banking hall</i> .....	81



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia perbankan saat ini, semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan satu kesatuan yang sulit dipisahkan dan merupakan sebuah aspek vital untuk bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Persaingan dunia perbankan yang sangat ketat saat ini tidak dapat dihindari lagi, sebagaimana telah diketahui bahwa bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa dan mampu memberikan pelayanan terbaik.

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasar pada asas kepercayaan yang didukung keunggulan produk, serta pelayanan yang diberikan. Pernyataan tersebut didukung oleh UU-RI No. 10/1998 tentang perbankan dalam pasal 29 dikatakan bahwa “Mengingat bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, setiap bank perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat padanya”. Oleh karena itu, diharapkan melalui kegiatan pokok di bank dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Pelayanan merupakan salah satu hal penting dan sering dikatakan sebagai proses lanjut dari kepuasan pelanggan. Dengan adanya pelayanan dalam dunia perbankan dapat memberikan suatu dorongan kepada nasabah, untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah

serta kebutuhan mereka. Hal ini menjadi penting karena salah satu faktor utama para nasabah untuk memilih sebuah bank adalah berdasarkan pada kualitas pelayanan (*quality service*) yang diberikan oleh bank tersebut. Semakin baik kualitas yang diberikan, maka akan semakin banyak nasabah yang akan memilih bank tersebut begitupun juga sebaliknya.

Kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa (Haynes&Du Vall, 1992) dalam Wahyu Ariani (2009:178). Kualitas pelayanan meningkat apabila fasilitas pelayanan didesain sesuai dengan keinginan atau harapan pelanggan. Fasilitas pelayanan yang diberikan perbankan adalah mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri), ruangan ber-AC, TV, CCTV, lahan parkir, ruangan bersih dan wangi.

Kepuasan nasabah menjadi tolak ukur untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menjadi prioritas utama bagi perusahaan dalam melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan nilai dari suatu bank, nilai ini bisa berasal dari pelayanan yang mereka dapatkan. Nasabah yang merasa puas akan menyampaikan rasa kepuasannya kepada orang lain, baik dalam cerita atau memberikan rekomendasi.

PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali sebagai satu-satunya bank pembangunan daerah yang kepemilikannya dipegang oleh Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali, turut bersaing dengan bank lainnya dalam

memuaskan nasabah. Meningkatnya intensitas dan tingkat persaingan akan diikuti dengan peningkatan kualitas pesaing. Hal tersebut menuntut Bank BPD Bali untuk memperhatikan hal yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan berusaha memenuhi harapan nasabah dan lebih memuaskan dibanding pesaing.

**Tabel 1. 1 Data jumlah nasabah Bank BPD Bali**

Tahun	Jumlah Nasabah
2020	9.142
2021	8.020

Sumber: PT.Bank BPD Bali Capem Penatih

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah nasabah mengalami penurunan akibat pandemi Covid-19 yang berpengaruh besar bagi perbankan. Dalam melayani nasabah di tengah situasi pandemi Covid-19, Bank BPD Bali berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuk pelayanannya adalah Bank BPD Bali tetap beroperasi walaupun terjadi pengurangan jam operasional bank. Yang semula jam layanan kas pukul 08.00 s/d 15.00 WITA menjadi pukul 08.00 s/d 13.00 WITA. Walaupun berkurangnya jam operasional kas, namun semua jenis layanan tetap berjalan normal. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank BPD Bali sudah menerapkan protokol kesehatan, agar nasabah merasa aman selama ber-transaksi di Bank BPD Bali. Upaya yang dilakukan yaitu: nasabah tidak bisa memasuki *banking hall* secara bersamaan, harus menjaga jarak, menghindari kontak fisik, memasuki wilayah bank

diwajibkan untuk *scan* peduli lindungi, cek suhu tubuh, terdapat sekat di setiap meja karyawan, mewajibkan seluruh karyawan maupun nasabah menggunakan masker dan jam pelayanan yang terbatas.

Akibat pengurangan jam operasional pelayanan nasabah selama pandemi Covid-19 menyebabkan nasabah tidak terlayani dengan maksimal, begitupula dengan nasabah yang ingin mendapatkan bantuan dana dari pemerintah (BLT) selama pandemi harus menunggu lama disebabkan jumlah karyawan *teller & customer service* yang melayani kegiatan transaksi hanya satu orang dan fasilitas yang di sediakan seperti tempat duduk tidak dapat menampung nasabah, sehingga beberapa nasabah harus menunggu di luar *banking hall* dengan berdiri karena sedikitnya kursi yang disediakan.

Hal ini di dapat berdasarkan hasil dari kotak saran yang tersedia dan peneliti merangkum beberapa permasalahan selama pandemi yang terdapat pada PT Bank BPD Bali sebagai berikut:

**Tabel 1. 2 Keluhan pelayanan selama pandemi**

Tahun	Keluhan
2021	Menunggu antrian sangat lama
	ATM tertelan, proses di CS sangat lama
	Tempat duduk sangat kurang untuk menunggu

Sumber: PT.Bank BPD Bali (lampiran 9)

Pada tabel 1.2 diatas terdapat beberapa keluhan nasabah mengenai pelayanan yang di dapat seperti pelayanan saat proses ATM yang tertelan, menunggu antrian yang lama dan kurangnya fasilitas tempat duduk untuk nasabah yang menunggu diluar *banking hall*.

Berdasarkan permasalahan diatas kualitas pelayanan dan kepuasan yang diterima oleh nasabah sangatlah penting karena bank merupakan perusahaan jasa dengan tujuan utama nya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat sehingga dari kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dari permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta mengkaji lebih dalam dan mengambil judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang dibahas adalah bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BPD Bali?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BPD Bali.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini memiliki manfaat yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan uraian sebagai berikut:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan suatu syarat penulisan skripsi yang menjadi syarat kelulusan dari Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional di Politeknik Negeri Bali.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini berguna untuk bahan masukan ataupun evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan dapat memenuhi kepuasan nasabah.

#### 2. Bagi Mahasiswa

Dapat mengembangkan kreatifitas dan ide yang dimiliki mahasiswa. Hasil kajian ini dapat dijadikan acuan dalam menambah dan memperluas wawasan bagi mahasiswa dalam mengidentifikasi suatu masalah yang sedang terjadi.

#### 3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan atau referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali, sehingga bermanfaat sebagai bahan acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan melaksanakan penelitian berkaitan dengan masalah sejenis.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini akan diuraikan dalam 5 bab, meliputi:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari 4 sub bab. Pertama adalah latar belakang yang menguraikan permasalahan pada lokasi penelitian yang menjadi faktor munculnya ide untuk membahas topik penelitian. Kedua adalah perumusan masalah yang bertujuan untuk memperjelas permasalahan dan membatasi pembahasan dalam penelitian. Ketiga adalah tujuan penelitian, dan sub bab keempat mengenai manfaat teoritis dan praktis penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II berisi telaah teori yang diuraikan secara sistematis mengenai definisi dan dasar teori yang relevan dengan penelitian, serta mengkaji hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini dan dijadikan sebagai referensi. Guna memperjelas alur penelitian dan telaah teori dalam penelitian ini, maka disajikan pula kerangka teoritis yang menggambarkan secara utuh alur berfikir dan pemecahan masalah.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metode yang digunakan dalam melakukan penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas gambaran umum penelitian, hasil dan pembahasan dari penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BPD Bali dan implikasi dari hasil penelitian.

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir dalam penelitian ini menyimpulkan seluruh hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, serta memberikan saran atau rekomendasi yang dapat bermanfaat bagi PT Bank BPD Bali.



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terbukti bahwa kualitas pelayanan yang diukur dengan 5 dimensi: *Tangible, Emphaty, Realibility, Responsiveness, Assurance* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BPD Bali dengan signifikansi 0,000 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,195. hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BPD Bali.
2. Hasil pengujian determinasi R Square ( $R^2$ ) hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,312 yang artinya, kontribusi variabel X (Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada PT Bank BPD Bali sebesar 31,2%, sedangkan sisanya sebesar 68,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Kemungkinan produk-produk yang dimiliki oleh bank dan kelengkapan lainnya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisa data dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut.

1. Pada dimensi *Tangible* terdapat beberapa hasil yang rendah yaitu: kelengkapan fasilitas yang dimiliki (ac,tv,meja,tempat duduk,cctv). Situasi saat pandemi mengakibatkan suasana operasional yang berubah karena mengikuti protokol kesehatan untuk menjaga jarak, namun kursi yang disediakan sangat kurang. Maka dalam hal ini diharapkan pihak PT. Bank BPD Bali dapat mensosialisasikan sistem antrian berbasis online yang sudah ada kepada nasabah sehingga dapat mengurangi antrian yang menumpuk.
2. Pada dimensi *Reliability* terdapat beberapa hasil yang rendah yaitu: *Customer service* dan *teller* memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu paling lambat 15 menit. Maka dalam hal ini diharapkan pihak PT. Bank BPD Bali mampu menjaga dan meningkatkan rasa puas nasabah ketika melakukan transaksi dengan cara memberikan pelayanan yang ramah, melayani dengan cepat dan sigap terhadap keluhan ataupun permintaan, serta selalu memberikan keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjar Triwahyuni. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen*, 5(9).
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 06(01), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>
- Freddy. (2017). *Pelayanan Prima*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>
- Indrawan, R. (2014). “*Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*”. Bandung: PT Refika Aditama Kesuma.
- Kasmir (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo PersadaKBBI Daring. (n.d.). Retrieved May 4, 2020,.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. In (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan).
- Nila Tsamara, A., & Nugraha, J. (2021). *Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-Working Space)*. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpap>.
- Pramana, i G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Nasabah dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran denpasar bali . *E-Jurnal Manajemen UNUD*, 5(1), 706–733.
- Rasheed, F. A., & Abadi, M. F. (2014). Impact of service quality , trust and perceived value on customer loyalty in Malaysia services industries. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 164(August), 298–304.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.11.080>.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, CV.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian (14th ed.)*. ANDI Yogyakarta.

Utomo, H. D., Irawan, B., & Yulisetiarni, D. (2015). *PERAN KEPUASAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT.BANK MANDIRI, TBK KOTA BANYUWANGI*.

Wanti, F. (2018). *PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE PADA PELAYANAN PLASA TELKOM WITEL YOGYAKARTA*.

Yu-Te Tu, Shean-Yuh Lin, Y.-Y. C. (2011). *Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Chain Restaurant*. 3(5), 273–282.