

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI  
UNIT JATINOM**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Peminatan:  
Manajemen Pemasaran



Diajukan Oleh:  
**JUARIAH**  
NIM.1221103442

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN**

**Mei 2015**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI  
UNIT JATINOM**

Diajukan Oleh:

**JUARIAH**

NIM.1221103442

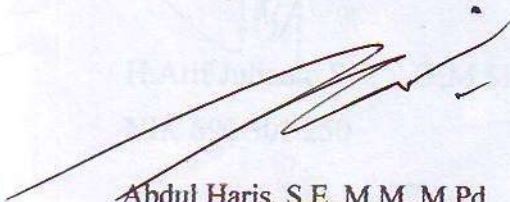
Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan di hadapan  
Dewan Penguji Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi

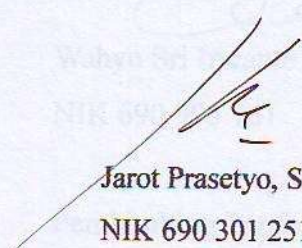
Universitas Widya Dharma Klaten

Pada tanggal.....

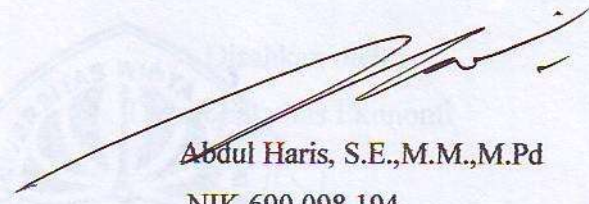
Pembimbing Utama  
Pendamping

Pembimbing

  
Abdul Haris, S.E.,M.M.,M.Pd  
NIK 690 098 194

  
Jarot Prasetyo, S.E.,M.Si  
NIK 690 301 251

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

  
Abdul Haris, S.E.,M.M.,M.Pd  
NIK 690 098 194



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI  
UNIT JATINOM**

Diajukan Oleh:

**JUARIAH**

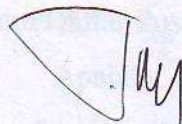
**NIM.1221103442**

Telah dipertahankan dan disetujui oleh Dewan penguji Skripsi jurusan  
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten dan diterima  
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Pada tanggal 08 Mei 2015

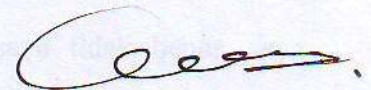
Ketua



H. Arif Julianto SN, S.E., M.Si.

NIK 690 301 250

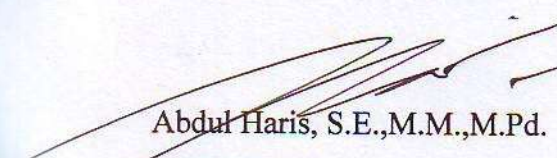
Sekretaris



Wahyu Sri Irwanto, S.E., M.Pd.

NIK 690 995 161

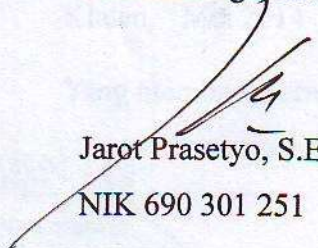
Pembimbing Utama



Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd.

NIK 690 098 194

Pembimbing Pendamping



Jarot Prasetyo, S.E., M.Si.

NIK 690 301 251

Disahkan oleh :

Dewan Fakultas Ekonomi



H. Arif Julianto SN, S.E., M.Si.

NIK 690 301 250



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Juariah  
NIM : 1221103442  
Jurusan/Program Studi : Manajemen/Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DI BRI UNIT  
JATINOM

adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas plagiat. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan Ijazah dan pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Klaten, Mei 2014

Yang membuat pernyataan



Juariah

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis pengaruh kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah di BRI unit Jatinom ” dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Bapak Abdul Haris, S.E.,M.M.,M.Pd selaku pembimbing I dan Bapak Jarot Prasetyo, S.E.,M.Si. selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Bapak H.Arif Julianto SN, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Bapak Abdul Haris, S.E.,M.M.,M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen (Konversi) yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Manajemen Konversi yang telah banyak

memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.

5. Kedua orang tua dan seluruh keluarga besar yang senantiasa mendorong penulis untuk memberikan kemampuan terbaik dan selalu memberikan doa kepada penulis.
6. Seluruh staf administrasi Universitas Widya Dharma Klaten atas bantuan informasi, kemudahan dan pelayanan yang diberikan kepada penulis.
7. Keluarga besar PT.Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Klaten,Unit Jatinom dan Unit Sorogaten atas waktu dan kesempatan yang diberikan kepada penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Klaten, Mei 2015

Penulis  
Juariah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
ABSTRAK .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Alasan Pemilihan Judul .....	5
C. Penegasan Judul.....	5
D. Pembatasan Masalah.....	6
E. Perumusan Masalah.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian.....	7
H. Sistematika Penulisan .....	8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	
1. Manajemen.....	9

2. Pemasaran.....	10
3. Pemasaran Jasa .....	12
4. Pemasaran Jasa Bank.....	16
5. Pengertian Kualitas Jasa.....	18
6. Dimensi Kualitas Jasa.....	19
7. Pengertian Pelayanan .....	20
8. Pengertian tugas dan peranan frontliner .....	20
9. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	23
10. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	25
11. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	26
12. Kerangka Pemikiran .....	28

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
B. Jenis Dan Sumber Data.....	32
C. Variabel Penelitian Dan Divisi Operasional .....	35
D. Teknik Analisis Data.....	35
1. Uji Instrumen Penelitian	
a. Uji Validitas.....	35
b. Uji Reliabilitas .....	36
2. Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Multikolinieritas.....	37
b. Uji Autokorelasi.....	38
c. Uji Heteroskedastisitas .....	39



d. Uji Normalitas .....	39
3. Uji Hipotesis .....	40
a. Uji Regresi Linier Berganda .....	40
b. Uji t .....	41
c. Uji F.....	42

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	
1. Sejarah Singkat PT Bank Rakyat Indonesia Tbk .....	46
2. Visi Dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.....	47
3. Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.....	48
B. Deskripsi Responden .....	49
C. Analisis Data .....	53
1. Pengujian Instrumen Penelitian	
a. Hasil Uji Validitas .....	54
b. Hasil Uji Reliabilitas .....	57
2. Uji Asumsi Klasik	
a. Hasil Uji Mutltikolinieritas .....	59
b. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	60
c. Hasil Uji Otokorelasi .....	61
d. Hasil Uji Normalitas .....	62
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	62
4. Pengujian Hipotesis	
a. Uji t .....	66

b. Uji F .....	67
c. Uji Koefisien Determinasi .....	68
D. Pembahasan Hasil Penelitian	
1. Pembahasan Hipotesis Pertama.....	68
2. Pembahasan Hipotesis Kedua .....	69
3. Pembahasan Hipotesis Ketiga .....	70
4. Pembahasan Hipotesis Keempat .....	70
5. Pembahasan Hipotesis Kelima.....	71
6. Pembahasan Hipotesis Keenam .....	72
7. Pembahasan Hipotesis Ketujuh .....	72
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74
C. Keterbatasan Penelitian .....	75
 DAFTAR PUSTAKA .....	76
 LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	51
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	53
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	54
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	55
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	56
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	56
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i> (Perhatian) .....	57
Tabel 4.11	Rangkuman Uji Reliabilitas Kuesioner .....	74
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.13	Hasil Regresi Linier Berganda.....	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	61
--	----

## ABSTRAK

**Juariah, NIM 1221103442, Skripsi, Jurusan Manajemen. Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Unit Jatinom.**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan *Frontliner* melalui sudut pandang Nasabah. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan frontliner berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* dengan cara membandingkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan. Kinerja yang dianggap baik oleh Nasabah atas pelayanan *Frontliner* berarti memuaskan, sedangkan kinerja yang dianggap kurang baik berarti belum memuaskan. . Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Selain itu juga dilakukan uji instrumen penelitian dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Untuk uji asumsi klasik menggunakan multikolinieritas, autokorelasi, heterokedastisitas dan uji normalitas data. Berdasarkan hasil penelitian data yang diuji valid, *reliable* dan normal. Untuk menguji hipotesis digunakan uji regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa masing masing variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dari nilai rata-rata t hitung masing masing variabel lebih besar dari t tabel. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah.

*Keywords : Pelayanan, Kualitas(reliability, responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible ), Kepuasan Nasabah.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran (Kotler, 2000:50).

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih



matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Dengan kondisi tersebut, kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Sebagaimana pendapat Kotler dan Armstrong (2000), pemasaran seharusnya dimengerti bukan seperti pengertian lama yang menciptakan penjualan – “memberitahukan dan menjual” (*telling and selling*) – tetapi dalam arti yang baru yaitu memuaskan kebutuhan konsumen. Begitu pula menurut Rangkuti (2002), saat ini kegiatan pemasaran merupakan proses yang terintegrasi, yaitu berfokus pada pelanggan. Dengan demikian strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan, membuat perusahaan harus memahami dan memenuhi baik perilaku maupun kebutuhan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan

Industri bisnis dibidang perbankan merupakan industri kepercayaan. Sebagai pelaku bisnis di bidang jasa kepuasan nasabah merupakan suatu konsep bisnis yang sangat penting. Hal ini berkaitan dengan keputusan nasabah dalam memilih bank yang akan dipercaya untuk mengelola keuangan nasabah.

Semakin intensifnya persaingan yang dihadapi membuat perbankan tidak lagi hanya sekedar menjual produknya dengan cara cara standar. Banyak perusahaan mulai menerapkan *service excellence*, dimana mereka memberikan layanan prima sejak kedatangan pelanggan sampai layanan purna jual. Salah

satu cara untuk memperlihatkan kelebihan atau keistimewaan perusahaannya yang di prioritaskan adalah peningkatan kualitas di bidang pelayanan.

Pelayanan merupakan salah satu upaya bank agar selalu diminati dan diingat oleh nasabahnya. Untuk itu para pelaku bisnis perbankan saling bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Di jaman persaingan yang ketat dewasa ini pelayanan Bank kepada nasabah tidak hanya sekedar memuaskan nasabah atau sekedar sesuai harapan nasabah namun harus memberi pelayanan yang berkesan. Bank berupaya menciptakan pelayanan nasabah dengan standar-standar pelayanan jasa keuangan agar dapat meraih nasabah dengan profit semaksimal mungkin

Prioritas utama sebuah perbankan yaitu peningkatan kualitas pelayanan yang baik, sehingga berdampak pada citra perusahaan. Komunikasi dengan pelanggan yang mengedepankan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat mendukung keberhasilan bisnis sektor jasa, karena layanan yang berkualitas akan membentuk citra positif sebuah perusahaan (Eileen Rachman Kompas 15 Januari, 2011: 33)

Peranan frontliner yang terdiri dari *customer service*, *teller* dan *security* sebagai pelayanan terdepan dalam sebuah bank sangat penting. Pelayanan frontliner memberi kesan langsung kepada nasabah ketika nasabah berkunjung ke Bank. Interaksi antara nasabah dengan frontliner memiliki frekuensi yang cukup tinggi. Sebagai garda terdepan dalam hal pelayanan, frontliner merupakan cermin dari citra suatu perusahaan terutama perbankan. Untuk itu peningkatan kualitas pelayanan frontliner sangat diperlukan.

PT Bank BRI Tbk merupakan salah satu bank umum pemerintah yang didirikan untuk segala lapisan masyarakat. Jika dilihat dalam persaingan industri perbankan, BRI merupakan salah satu bank yang memiliki citra dan nama yang cukup terkenal. Dari data survey oleh MRI (Marketing Research Indonesia) yang dilakukan di lima kota besar yaitu Jakarta, Bogor, Tangerang, Yogyakarta, dan Palembang Bank BRI menempati posisi rangking ke empat dari sepuluh bank terbaik dalam pelayanan prima tahun 2013-2014. (Ermina Yulianti Infobank 422 Mei 2014: 35)

Dengan berbagai pilihan transaksi dan kemudahan dalam akses perbankan, telah meningkatkan kepercayaan masyarakat Indonesia untuk memilih BRI, hal ini tercermin dari jumlah rekening BRI yang telah mencapai 50 juta rekening pada akhir Maret 2014

Keberadaan unit cabang pembantu BRI yang menjangkau pelosok hampir disetiap kecamatan di Indonesia membuat BRI dikenal sebagai bank yang dekat langsung dengan rakyat. BRI unit Jatinom merupakan salah satu anak cabang dari BRI Cabang Klaten yang berada di bawah regional kantor wilayah Yogyakarta.

Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan jasa perbankan bagi para nasabahnya BRI unit Jatinom tentunya dihadapkan pada beberapa permasalahan yang menyangkut kegiatan operasionalnya. Permasalahan tersebut paling sering dihadapi oleh bagian frontliner dikarenakan pelayanan bank lebih difokuskan pada bagian tersebut. Masalah-masalah tersebut dapat menyebabkan munculnya ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang



diberikan BRI unit Jatinom. Untuk itu kualitas pelayanan harus ditingkatkan terutama pada bagian front liner. Dari uraian tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah di BRI unit Jatinom dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI UNIT JATINOM”**

## **B. Alasan Pemilihan Judul**

Alasan pemilihan judul dalam penelitian ini adalah

### 1. Alasan Subyektif

Peneliti sangat tertarik pada objek penelitian karena lokasi penelitian merupakan tempat peneliti bekerja sehingga menghemat waktu tenaga dan biaya.

### 2. Alasan Objektif

Penelitian ini dilakukan untuk menyelesaikan studi

## **C. Penegasan Judul**

Penegasan judul disini dimaksudkan agar pembaca terhindar dari kesalahan pemahaman dalam menafsirkan maksud dan tujuan penelitian ini

### 1. Kualitas layanan

Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis and Booms,1983)

## 2. Kepuasan konsumen

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. (Kotler, Tjiptono 2002)

### **D. Pembatasan masalah**

Batasan masalah penelitian ini adalah

1. Kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan penyedia dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten
2. Kepuasan nasabah dengan cara membandingkan kualitas kinerja frontliner dengan harapan nasabah

### **E. Perumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan frontliner berdasarkan dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible* terhadap kepuasan nasabah di BRI UNIT JATINOM ?
2. Berdasarkan dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible* manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah di BRI UNIT JATINOM ?

### **F. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan frontliner berdasarkan dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible* terhadap kepuasan nasabah BRI UNIT JATINOM
2. Untuk mengetahui pengaruh yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BRI UNIT JATINOM

### **G. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk menerapkan teori –teori yang di peroleh selama kuliah agar dapat lebih memahami dan mampu memecahkan suatu permasalahan yang timbul khususnya di bidang yang berkaitan dengan laporan yang dibuat yaitu tingkat kepuasan konsumen

2. Bagi praktisi

Dapat memberikan masukan untuk dapat meningkatkan kualitas dan pelayanan sehingga menciptakan kepuasan konsumen

3. Bagi akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan serta memberikan informasi atau masukan terhadap penelitian.

## **H. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang landasan teori tentang pengertian manajemen, pengertian pemasaran, pemasaran jasa, pemasaran jasa bank, pengertian kualitas jasa, dimensi kualitas jasa, pengertian pelayanan, pengertian dan tugas frontliner, pengertian kepuasan konsumen, pengukuran kepuasan konsumen dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang metode penelitian dan penjelasan tentang objek penelitian, gambaran umum PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

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

Merupakan pembahasan pengaruh kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah di BRI Unit Jatinom.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi PT. Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk. Unit Jatinom khususnya dalam bidang pelayanan nasabah yang berorientasi pada kepuasan nasabah.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 1. Simpulan

Kesimpulan yang didapat dari bab sebelumnya yang sudah diuraikan adalah sebagai berikut.

1. Variabel *reliability* mempunyai nilai t sebesar 4,666. Nilai t sebesar 4,666 lebih besar dari t tabel (2,009), jadi  $H_0$  ditolak artinya variabel *reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Variabel *responsiveness* mempunyai nilai t sebesar 2,188. Nilai t sebesar  $2,188 > 2,009$ ,  $H_0$  ditolak, artinya variabel *responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Variabel *assurance* mempunyai nilai t sebesar 3,230. Nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ( $3,230 > 2,009$ ),  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh signifikan variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah.
4. Variabel *tangible* mempunyai nilai t sebesar 4,116. Nilai t hitung  $>$  t tabel atau  $4,116 > 2,009$ , jadi  $H_0$  ditolak artinya variabel *tangible* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5. Variabel *emphaty* memiliki nilai t sebesar 2,071. Nilai t hitung variabel *emphaty* lebih kecil daripada t tabel ( $2,071 > 2,009$ ). Jadi  $H_0$  ditolak, artinya variabel *emphaty* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6. F hitung sebesar 30,488 pada *level of significant*  $\alpha = 0,05$  sedangkan nilai signifikansi dari hasil SPSS diperoleh sebesar 0,000. Nilai F hitung

> F tabel, atau ( $30,488 > 2,40$ ), Jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan nasabah.

7. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *reliability* mempunyai nilai t sebesar 4,666 dengan signifikansi sebesar 0,000. Variabel *responsiveness* mempunyai nilai t sebesar 2,188 dengan signifikansi sebesar 0,034. Variabel *assurance* mempunyai nilai t sebesar 3,230 dengan signifikansi sebesar 0,002. Variabel *tangible* mempunyai nilai t sebesar 4,116 dengan signifikansi sebesar 0,000. Variabel *emphaty* memiliki nilai t sebesar 2,071 dengan signifikansi sebesar 0,044. Artinya variabel *reliability* memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah.

## **B. Saran**

Secara umum pelaksanaan kualitas pelayanan frontliner di BRI Unit Jatinom sudah baik, untuk itu perusahaan harus terus mempertahankannya. Untuk itu maka penulis mengemukakan saran saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Unit Jatinom, sebagai berikut:

1. Untuk variabel *reliability* peneliti memberikan saran agar tetap mempertahankan kehandalannya dalam melayani nasabah. Untuk karyawan baru hendaknya harus selalu dilakukan pendampingan. Karena berdasarkan penelitian variabel ini mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah.

2. Variabel *Responsiveness* untuk lebih meningkatkan daya tanggap pekerja kecepatan dalam bertransaksi harus ditingkatkan seperti di buka antrian jalur khusus untuk pelayanan customer service yang tidak membutuhkan pelayanan cepat seperti pencetakan buku tabungan sehingga nasabah tidak perlu mengantri lebih lama.
3. Variabel *Assurance* atau jaminan dalam hal ini petugas harus lebih menguasai *product knowledge* dan senantiasa memperbarui informasi terhadap produk produk yang ada di BRI.
4. Variabel *Emphaty* atau perhatian kepada nasabah, untuk lebih meningkatkan rasa empati petugas harus bisa memposisikan diri seolah sebagai nasabah yang sedang dilayani saat itu sehingga petugas mampu merasakan apa yang diinginkan oleh nasabah
5. Variabel *Tangible* atau keadaan fisik secara umum kondisi fisik terutama kondisi *banking hall* BRI Unit Jatinom sudah cukup baik namun untuk lebih meningkatkan pelayanan nasabah perlu disediakan kotak saran di meja customer service sehingga setelah melakukan transaksi nasabah bisa menuliskan keluhan dan saran tentang pelayanan.

## **2. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada BRI Unit Jatinom, sehingga tidak dapat dilakukan generalisasi untuk BRI Unit atau cabang lainnya yang ada di seluruh Indonesia.
2. Waktu penelitian singkat, sehingga peneliti tidak dapat meneliti lebih jauh mengenai variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.



**Daftar Pustaka**

- Assauri Sofyan, 2004. *Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep dan Strategi*.  
PT.Raya Grafindo Persada, Edisi Pertama Cetakan Kelima.
- Djarwanto, PS. 1994. *Pokok Pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknis  
Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: Liberti.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction(cetakan ketiga)*. Jakarta:  
PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.  
Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu, S.P.2005. *Manajemen Pasar, Pengertian dan Masalah*.  
Jakarta: Gunung Agung.
- Husein Umar. 1999. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam  
Organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- <http://www.bri.co.id>
- <http://www.kompas.co.id>
- Kasmir.2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo  
Persada.
- Kotler, Philip dan Tjiptono. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*.  
Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. Millenium edition. New Jersey:  
Prentice Hall. Inc. Alih Bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusly dan

- Benyamin Molan 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta:Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip,&Keller Kevin Lane.2006.*Manajemen Pemasaran Edisi13 Jilid 1*, Jakarta:Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Managemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malayu, Hasibuan. 2005. *Manajemen Sumberdaya Manusia*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman. A, Valarie A. Zeithmal and Leonard L. Berry. 1998."*Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*.New York: The Free Press.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alva Beta
- Suharsimi Arikunto.2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swasta Basu DH.1990.*Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta:Liberty.
- Swastha, Basu DH. 2003.*Azas-azas Marketing Edisi Ketiga*. Yogyakarta:Liberty.
- Tjiptono F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset

- Tjiptono F, Gregorius Chandra.2012.*Service Quality and Satisfaction*.  
Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisnawati, Erni dan Kurniawan Saefullah.2005. *Pengantar Manajemen*.  
Jakarta:Murai Kencana.
- William J.Stanton. 1993. *Prinsip Pemasaran*. Bandung: PT Gelora Aksa Pratama.
- Yuliarti Ermina.2014. *Bagaimana Mengukur Bank Service Excellence Monitor  
2014*. Infobank Vol 422 Mei 2014.
- Zeithaml, VA. Bitner MJ.2003.*Understanding Customer Expectations and  
Perceptions through Marketing Research*. Integrating Customer Focus  
Across The Firm.Services Marketing, Irwin McGraw-Hill.