



**Pengaruh Dimensi Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
pada Bank Nagari Limau Manis**


SKRIPSI

*Untuk memenuhi sebahagian persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen*




Oleh:

LISA ANGGELA SARI
06 152 008

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas
Padang
2011

	No. Alumni Universitas	LISA ANGGELA SARI	No. Alumni Fakultas
	<p>a.Tempat/ tgl lahir: Bukittinggi 1987 b). Nama Orang Tua: M. Syukur dan Nurmiwati c). Fakultas Ekonomi Program S-1 d). Jurusan: Manajemen e).No.BP 06 152 008 f). Tanggal Lulus 24 Januari 2011 g). Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h). IPK: 3, 13 i). Lama Studi: 4 Tahun 4 Bulan j). Alamat Orang Tua: Jln Lurah Ateh Magek, Bukittinggi.</p>		
<p>PENGARUH DIMENSI KINERJA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK NAGARI LIMAU MANIS PADANG</p> <p><i>Skripsi S-1 oleh Lisa Anggela Sari. Pemimbing: Dr. Ratni Prima Lita, SE. MM</i></p> <p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini dilakukan karena ketertarikan peneliti mengenai pengaruh kinerja pelayanan (<i>service performance</i>) yang terdiri dari dimensi <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> dan <i>access</i> dalam pembentukan kepuasan nasabah, sehingga penelitian ini mempunyai tujuan menguji pengaruh <i>service performance</i> terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari Limau Manis Padang. Penelitian ini menggunakan analisis Regresi Berganda. Penelitian ini di lakukan di Limau Manis Padang dengan populasi adalah nasabah Tabungan pada Bank Nagari Limau Manis. Data yang terkumpul sejumlah 335 kuisioner dari 335 yang disebar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung dari kinerja pelayanan (<i>service performance</i>) terhadap kepuasan nasabah</p>			

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 24 Januari 2011
 Abstrak telah disetujui oleh :

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Dr. Ratni Prima Lita,SE.MM	Asmi Abas, SE.MM	Donard Gomes,SE.MBus

Mengetahui,
 Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Harif Amali Rivai, SE,MSi

NIP. 19710221 199701 001

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas/universitas dan mendapat nomor alumnus :

Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama Tanda Tangan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perbankan memegang peranan yang sangat strategis karena kegiatan perekonomian suatu negara tidak terlepas dari sebuah alur lalu lintas pembayaran uang. Dari peranan yang sangat strategis itu dapat dikatakan bahwa industri perbankan sebagai urat nadi dari sistem perekonomian. Kegiatan pokok Bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat, mempunyai fungsi sebagai *intermediary service* (Sasongko, 2000).

Seiring dengan berkembangnya bisnis dan semakin ketatnya persaingan, banyak perusahaan yang berlomba-lomba meningkatkan fasilitas, prasarana dan berbagai manfaat lain untuk pelanggannya. Hal ini juga terjadi pada industri perbankan, walaupun telah dilakukan investasi besar-besaran dalam hal layanan yang bersifat fungsional tersebut belum tentu mampu meningkatkan *profit* perusahaan, meski apa yang telah diupayakan tadi berhasil meningkatkan kepuasan nasabah.

Kotler (2006) menyatakan bahwa jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau merasa senang. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan cenderung akan menyebabkan pelanggan berperilaku positif, terjadinya kelekatan emosional terhadap merek, dan juga preferensi rasional sehingga hasilnya adalah kesetiaan (loyalitas) pelanggan yang tinggi.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini berdasarkan model dari penelitian sebelumnya yang menggunakan enam dimensi kinerja pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *access* yang mempengaruhi variabel kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan menyebarkan kuesioner kepada 335 orang nasabah Bank Nagari Limau Manis Padang yang menjadi pelanggan Bank Nagari. Data pada penelitian ini diolah menggunakan SPSS 15.00 for windows.

Dari hasil pengujian SPSS 15.00 for windows disimpulkan bahwa :

1. Hipotesis 1 "*tangibles* diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin tinggi tingkat daya tarik fasilitas fisik, daya tarik penampilan karyawan, perlengkapan dan material yang digunakan Bank Nagari dalam memberikan pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.
2. Hipotesis 2 "*reliability* diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Semakin tinggi tingkat kehandalan perusahaan dalam memberikan pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.
3. Hipotesis 3 "*responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah diterima. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, edisi Revisi V. Jakarta: Rineka
- Dharmayanti, Diah, (2006), *Analisis Dampak Service Pervormance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Surabaya*, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1 No. 1, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Hasibuan, S.P, Malayu (2005), *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Huscin, Umar (1999), *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hartono, (2006), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng*
- Hidayat, Rachmad, (2009), *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol, 11, No 1, Universitas Trunojoyo Madura, Surabaya.
- Jaman Adi Putra, I Wayan, (2009), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perusahaan*, *Jurnal Ekonomi Bisnis Vol .2*, Universitas Negeri Malang, Malang.
- Japarindo, Edwin, (2007), *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening*, *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 3, No.1, Universitas Kristen petra, Surabaya.
- Kotler, Philip dan Susanto, A.B. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia. Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, edisi pertama Jakarta:Salemba Empat.
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, jilid II, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2008, *Manajemen Pemasaran*, jilid II, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Erlangga, Jakarta