



**Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Tabungan
Bank Nagari Cabang Utama Padang**

Skripsi

*Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas*

Oleh :

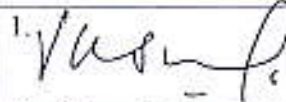
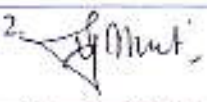

VELIA MEIDILISA

03 152 047

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2008**


	No. Alumni Universitas	VELIA MEIDILISA	No. Alumni Fakultas
FOTO 4X6	BIODATA		
	a) Tempat/tanggal lahir : Padang / 27 Mei 1985 b) Nama Orang Tua : Drs. Ahyanuardi, MT dan Dra. Lisa Deswati, MSi c) Fakultas : Ekonomi d) Jurusan : Manajemen e) No BP : 03 152 047 f) Tanggal Lulus : 25 November 2008 g) Predikat Lulus : Sangat Memuaskan h) IPK : 3,08 i) Lama Studi : 5 tahun 3 bulan j) Alamat Orang Tua : Jl. Veteran Dalam No. 36 E Padang		
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BANK NAGARI CABANG UTAMA PADANG <i>Skripsi S1 Oleh Velia Meidilisa. Pembimbing : Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM</i>			
Abstrak			
Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tabungan Bank Nagari Cabang Utama Padang. Variabel-variabel yang digunakan : <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>emphaty</i> (empati), <i>reliability</i> (kehandalan), <i>responsiveness</i> (cepat tanggap) dan <i>assurance</i> (jaminan). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Bank Nagari Cabang Utama Padang dan bagaimana kepuasan nasabah tabungan Bank Nagari Cabang Utama Padang. Metode analisis yang digunakan yaitu metode analisis deskriptif. Populasi penelitian adalah sebanyak 127.302 orang dan sampel sebanyak 270 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan kuesioner yang disebarkan kepada 270 orang nasabah tabungan Bank Nagari Cabang Utama Padang.			

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 25 November 2008, dengan penguji :

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Prof. Yusniar Ilyas, SE	Dra. Yanti, MM	Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Harif Amali Rivai, SE, MSi
NIP. 132 164 008


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 Masalah

Sejak awal tahun 1980 perekonomian Indonesia mengalami kemajuan yang sangat pesat. Persentase pertumbuhan ini bahkan sering melampaui pertumbuhan negara maju sekalipun. Fenomena positif ini terus berkembang sampai pertengahan tahun 1997, disaat perekonomian Indonesia dilanda krisis ekonomi. Pembangunan yang sudah diusahakan sejak awal Orde Baru dibuat luluh lantak. Setelah lebih dari sepuluh tahun mengalami krisis, perekonomian Indonesia sudah banyak melakukan pembenahan (*recovery*).

Salah satu pelaku ekonomi yang telah memberikan banyak kontribusi dalam melakukan pembenahan perekonomian Indonesia adalah lembaga finansial. Lembaga finansial ialah perusahaan yang bisnisnya berkenaan dengan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam berbagai bentuk atau cara dan meminjamkan dana kepada masyarakat dalam berbagai bentuk atau cara. Struktur lembaga finansial di Indonesia diatur dengan undang-undang dan peraturan pemerintah serta mengandung dua sub sistem yaitu : sistem perbankan/moneter dan sistem lembaga finansial bukan bank.



Gambar 1.1 Struktur Lembaga Finansial

Sumber : Herman Darmoel 2005

Kedua sistem finansial berfungsi untuk menggerakkan dana dari unit masyarakat yang surplus kepada pihak yang memerlukan dana atau unit untuk keperluan konsumsi dan investasi di bidang yang produktif. Dengan terlaksananya investasi akan menyebabkan perekonomian tumbuh dan pada akhirnya menguatkan standar hidup penduduk. Berdasarkan undang-undang perbankan tahun 1992 pasal 5, dalam sistem perbankan Indonesia terdapat tiga subsistem yaitu :

1. Bank Sentral sebagai pembina dan pengawas sistem perbankan
2. Bank Umum
3. Bank Perkreditan Rakyat

Industri perbankan merupakan industri yang paling banyak diatur oleh pemerintah. Hal ini disebabkan oleh peranan bank dalam pengendalian moneter dan untuk melindungi dana masyarakat dalam perbankan itu. Terutama sejak dikeluarkannya kebijakan pemerintah berupa diregulasi perbankan yang lebih dikenal dengan *Pacto 1988* yang mengatur pendirian lembaga bank dan kegiatan perbankan di Indonesia. Dengan diberikannya kemudahan-kemudahan dalam mekanisme pendirian bank dan lembaga keuangan lainnya ini maka menjamurlah bank-bank baru (terutama bank swasta) yang berhasil menyedot dana yang sangat besar dari masyarakat.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kualitas Jasa Bank Nagari Cabang Utama Padang dalam melayani nasabahnya sudah cukup baik dan memenuhi harapan nasabahnya sehingga menciptakan suatu kepuasan terhadap kinerja pelayanan Bank Nagari Cabang Utama Padang. Dari diagram kurtesius terlihat bahwa kinerja-kinerja pelayanan terbaik terletak pada kuadran II dan IV. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II dan IV diagram kartesius meliputi kerapian cara berpakaian, perhatian karyawan terhadap nasabah, kecepatan pelayanan saat penarikan dan penyetoran, kemudahan proses administrasi, pengetahuan karyawan melayani nasabah, keterampilan karyawan melayani nasabah, kesopanan karyawan dalam melayani nasabah, jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap nasabah, respon karyawan terhadap keluhan nasabah, dan penyampaian informasi kepada nasabah. Kinerja yang baik dari pihak Bank Nagari Cabang Utama Padang dalam atribut-atribut tersebut telah menciptakan penilaian yang baik dari nasabah Bank Nagari Cabang Utama Padang dan tingkat kepuasan yang baik pula.
2. Kepuasan nasabah Bank Nagari Cabang Utama Padang sudah sangat memuaskan dengan nilai total rata-rata kepuasan 87,33 % dan nilai rata-rata tingkat kepuasan nasabah dari setiap dimensi kualitas jasa berada

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal. 25-30 : Jakarta.
- Darmawi, Herman. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas : Padang.
- Fitzsimmons, James A dan Mona J. 2006. *Service Management : Operation, Strategy, Information Technology*. Fifth edition, McGraw-Hill : New York.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia : Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Total Quality Management*. Gramedia : Jakarta.
- Gowidjaja, Katherin Juli. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Pada Rumah Sakit ST. Elizabeth*. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas : Padang.
- Ihsani, D.W. 2005. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut Wisata Cangkung Gurut Jawa Barat*. Skripsi. Departemen Ilmu-ilmu Sosial Ekonomi Pertanian. Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor : Bogor
- Isaac, Stephen and Michael, William B. 2007. *Handbook in Research and Evaluation - A Collection of Principles, Methods, and Strategies Useful in Planning, Designing, and Evaluation of studies in Education and the Behavioral Sciences*. edITS Publishers : San Diego, California.
- Journals of Services Marketing*. Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas : Padang.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management. The Millenium Edition*. Prentice Hall : New Jersey.
- Laporan Bank Nagari Cabang Utama Padang*. 2007 : Padang
- Payne, Adrian. 2001. *Pemasaran Jasa*. Terjemahan Fandy Tjiptono. ANDI : Yogyakarta.