

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN TELLER DI BANK BNI
UNDAAN SURABAYA**



Disusun Oleh :

**AHMAD ALI MAHMUD
01217068**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA
2021**

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN TELLER DI BANK BNI
UNDAAN SURABAYA**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Universitas Narotama Surabaya

Disusun Oleh:

Ahmad Ali Mahmud

01217068

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA

2021

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Ali Mahmud
NIM : 01217068
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN TELLER DI BANK BNI UNDAAN SURABAYA”

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku (dicabut kelulusan dan gelar kesarjanaannya). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya, 27 Februari 2021

Pembuat Pernyataan,



PERSETUJUAN SKRIPSI

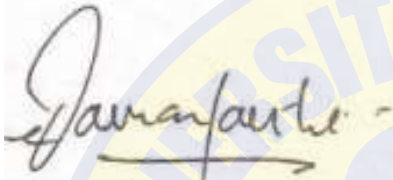
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN TELLER DI BANK BNI UNDAAN SURABAYA

DIAJUKAN OLEH:

AHMAD ALI MAHMUD
01217068

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



(ELOK DAMAYANTI ,SE., MM.)

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



(AGUS SUKOCO ST., MM.)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN

PADA HARI SABTU 27 FEBRUARI 2021

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Teller di Bank BNI Undaan Surabaya

Disusun Oleh : Ahmad Ali Mahmud

NIM : 01217068

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

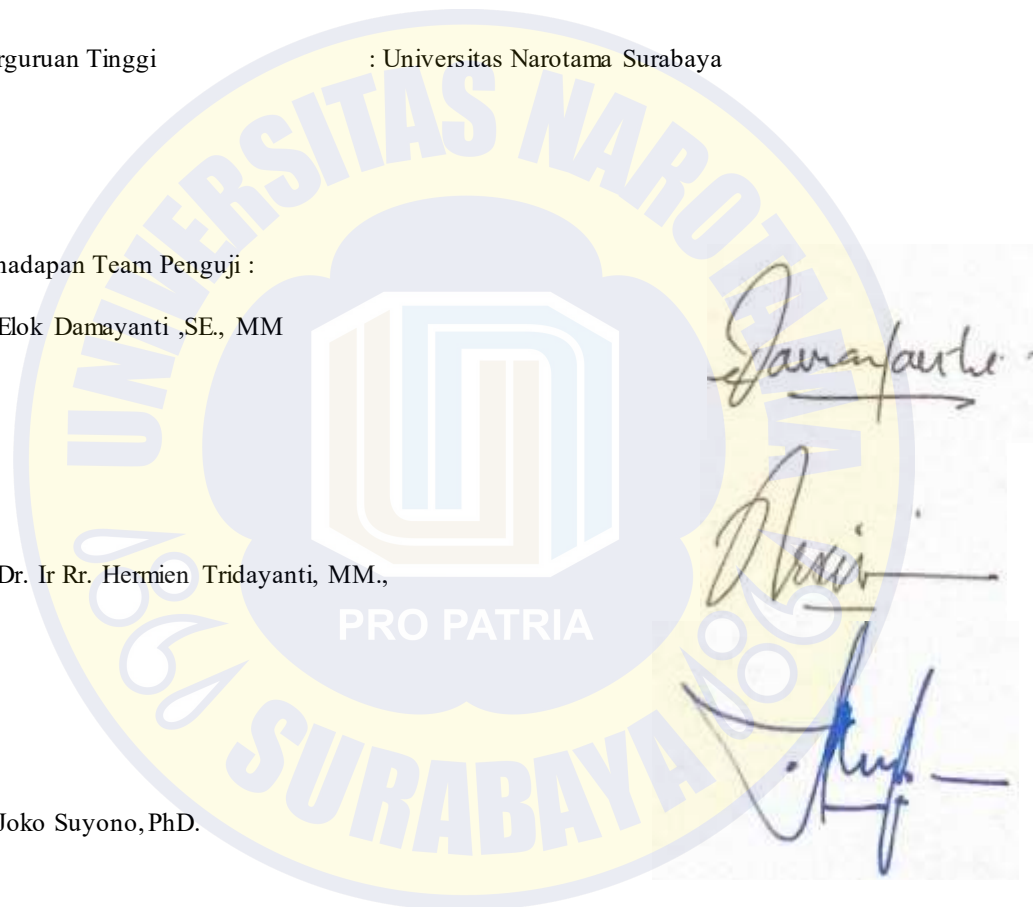
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji :

1. Elok Damayanti ,SE., MM

2. Dr. Ir Rr. Hermien Tridayanti, MM.,

3. Joko Suyono, PhD.



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Ali Mahmud
NIM : 01217068
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN TELLER DI BANK BNI UNDAAN SURABAYA”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola, memelihara dan mempublikasikan tugas akhir saya dalam bentuk database, selama masih tetap mencantumkan nama saya sebagai pencipta/penulis dan sebagai pemegang Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya Pada
Tanggal : 29 Februari 2021

Yang menyatakan,



(Ahmad Ali Mahmud)

NIM: 01217068

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan nikmat dan karuniaNya sehingga saya dapat merampungkan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul : **Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Teller di Bank Bni Undaan Surabaya.**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih drajat Strata Satu (S – 1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh sebab itu, saya menyampaikan terimakasih yang tulus terhadap semua pihak yang sudah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada :

1. Allah Subhanahu wa Ta'ala, yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya serta hikmat dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya Mujianto selaku Ayah saya, Tumisih selaku Ibu saya , Alfina dan Nisa selaku adik – adik saya yang sholehah beserta keluarga besar saya yang selalu senantiasa mendukung, mendoakan dan memberi dorongan serta kasih sayang dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Arasy Alimudin, SE., MM., selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya
4. Ibu Dr. Ir Rr. Hermien Tridayanti, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak Agus Sukoco, ST., MM., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
6. Ibu Elok Damayanti, SE., MM., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya.
7. Bapak/Ibu dosen, staff dan para pegawai yang ada di lingkungan Universitas Narotama
8. Teman - teman Universitas Narotama, sahabat-sahabat saya sekaligus teman seperjuangan. Terima kasih atas dukungan, pengertian, doa, serta telah memberi masa kuliah yang berkesan dan akan saya ingat selalu sampai kapanpun.
9. Semua pihak yang tidak sanggup saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan bantuan kepada saya dalam menyusun skripsi.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu memberikan dan melimpahkan nikmat serta karuniaNya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang sudah membantu saya dalam merampungkan skripsi ini.

Surabaya, 29 Februari 2021

Penulis

AHMAD ALI MAHMUD

ABSTRAK

“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN TELLER DI BANK BNI UNDAAN SURABAYA”

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui analisis tingkat kepuasan pelayanan teller di Bank BNI Undaan Surabaya dengan menggunakan dimensi penelitian terdiri dari tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) .

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dan teknik pengumpulan datanya melalui *google form*. Lalu kemudian menggunakan metode *gap analysis* dan berhasil menemukan skor kesenjangannya adalah - **0,48** dengan skor rata – ratanya adalah **-0,096**. Subjek penelitian yang digunakan adalah para nasabah yang datang di Bank BNI Undaan Suarabaya yang berjumlah sebanyak 50 orang.

Hasil penelitian menunjukkan dari 50 responden diketahui analisis kualitas pelayanan teller kepada para nasabah di Bank BNI Undaan Surabaya dengan sikap Sangat Tidak Puas 0%, Tidak Puas 0%, Kurang Puas 0%, Puas 9,6% dan Sangat Puas 90,4%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diartikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh teller di Bank BNI Undaan Surabaya adalah Sangat Puas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Gap Analysis

Oleh :

Ahmad Ali Mahmud

01217068

DAFTAR ISI

SKRIPSI	2
SURAT PERNYATAAN	3
PERSETUJUAN SKRIPSI	4
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	5
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	6
KATA PENGANTAR	7
ABSTRAK	8
DAFTAR ISI	9
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang Masalah	11
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat	13
1.4.1 Manfaat Bagi Mahasiswa	13
1.4.2 Manfaat Bagi Universitas	13
1.4.3 Manfaat Bagi Perusahaan	13
1.5 Batasan Masalah	13
BAB II TINJUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Empiris	14
2.2 Tinjauan Teoritis	21
2.2.1 Kualitas Pelayanan Teller	21
2.2.2 Kepuasan Nasabah	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Pendekatan Penelitian	26
3.2 Lokasi Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sample	26
3.3.1 Populasi	26
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	27

3.4.1	Jenis Data.....	27
3.4.2	Sumber Data	27
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data	27
3.4.4	Jenis Skala Pengukuran	28
3.5	Definisi Operasional.....	28
3.5.1	Definisi Operasional	28
3.5.3	Desain Instrumen Penelitian.....	29
3.6	Teknik Analisis Data	30
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	30
3.6.2	Gap Analysis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	32
4.2	Deskripsi Data Hasil Penelitian	33
4.3.	Hasil Penelitian (Perhitungan dan Pengolahan Data)	40
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		45
5.1	Kesimpulan	45
5.2	Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA		46
LAMPIRAN		49

