

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nama : Cholifah

NIM : 01212039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAREOTAMA – SURABAYA
2016**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK TABUNGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Derajat Sarjana Ekonomi*



PRO PATRIA
Disusun Oleh :

Nama : Cholifah

NIM : 01212039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA – SURABAYA
2016**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH PRODUK TABUNGAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR, Tbk KANTOR
CABANG PEMBANTU TENGGILIS SURABAYA**
(Studi pada PT.Pembangunan Daerah Jawa Timur,Tbk Capem Tenggilsi Surabaya)

DIAJUKAN OLEH :

CHOLIFAH

01212039

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,

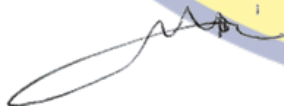


(AGUS SUKOCO,ST,MM)

PRO PATRIA

TANGGAL. 02-08-2016.....

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



(I GEDE ARIMBAWA,SE,MM)

TANGGAL.....

Halaman Pengesahan Skripsi

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI SABTU , TANGGAL 06 AGUSTUS 2016


Judul Skripsi : PENGARUH PRODUK TABUNGAN DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA
TIMUR, Tbk
KANTOR CABANG PEMBANTU TENGGILIS
SURABAYA

Disusun Oleh : CHOLIFAH
NIM : 01212039
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Prodi : MANAGEMENT
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

PRO PATRIA

Dihadapan Team Penguji :

1. Dr. Wahyudiono, SE, MM.




.....

2. Dr. Reswanda, SPi, MM.



.....

3. Agus Sukoco, ST, MM.



.....

ABSTRAK

PENGARUH PRODUK TABUNGAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK JATIM KANTOR CABANG PEMBANTU TENGGILIS SURABAYA

Oleh:
Cholifah

Dosen Pembimbing:
Agus Sukoco, ST,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk tabungan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Tenggilis Surabaya. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah PT Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Tenggilis Surabaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, daftar pertanyaan (kuesioner), dan studi kepustakaan. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah dengan teknik uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan *software* SPSS 17.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara produk tabungan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Ada pengaruh positif dan signifikan antara produk tabungan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka hipotesis diterima. Nilai koefisien determinasi sebesar 0.443 yang menunjukkan bahwa antara produk tabungan dan pelayanan secara bersama-sama dapat menjelaskan kepuasan nasabah PT Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Tenggilis Surabaya sebesar 44,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Adanya hubungan antara produk tabungan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah, sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan produk jasa yang dijual dan pelayanan yang diberikan agar dapat menciptakan kepuasan nasabah.

Kata kunci: Produk Tabungan, Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SAVINGS PRODUCTS AND SERVICES CUSTOMER SATISFACTION AGAINST PT. BANK JATIM TENGGILIS SURABAYA SUB-BRANCH OFFICE

By:
Cholifah

Advisor Lecturer:
Agus Sukoco, ST,MM

This research aims to know the influence of savings products and customer satisfaction service of PT Bank Jatim Tenggilis Surabaya Sub-branch Office. The sample in this study as many as 100 clients PT Bank Jatim Tenggilis Surabaya Sub-branch Office. The technique of data collection in this research is the observation, questionnaire (questionnaire), and the study of librarianship. While the data analysis technique used is a classic assumption test technique, multiple linear regression analysis and hypothesis testing using the software SPSS 17. The results showed that there are influences between savings products and service to the satisfaction of the customer. There are positive and significant influence between the savings products and service to the satisfaction of the customer, then the hypothesis is accepted. The value of the coefficient of determination of 0443 indicating that between savings products and services together could explain the customer satisfaction of PT Bank Jatim Tenggilis Surabaya Sub-branch Office of for 44.3%, while the rest is affected by other variables not examined. The existence of a relationship between the savings products and service to the customer satisfaction, the company should pay more attention to product services sold and services provided in order to create customer satisfaction.

Keywords: Savings Products, Services, Customer Satisfaction

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap pengaruh produk tabungan dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Tenggilis Surabaya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan produk tabungan dan pelayanan secara serempak adalah positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Tenggilis Surabaya
2. Secara parsial variabel produk tabungan dan pelayanan adalah variabel yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Tenggilis Surabaya
3. Dari analisis diperoleh nilai (R^2) nilai *R square* sebesar 0.443 berarti 44,3% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh produk tabungan dan pelayanan, sedangkan sisanya 53,6% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran-saran yang dapat diberikan adalah:

1. Perusahaan hendaknya terus memperhatikan produk jasa yang dijual khususnya pada Produk Tabungan, keinginan nasabah harus terus dapat diwujudkan agar tercapainya kepuasan nasabah. Produk juga harus terus dikembangkan dengan melihat perubahan zaman, kebutuhan nasabah, serta mempelajari kelebihan dan kekuatan yang ada pada pesaing, hal ini dibutuhkan agar perusahaan tidak kalah dan dapat terus hidup dan berkembang.
2. Sebaiknya Pelayanan yang diberikan harus terus ditingkatkan oleh seluruh pegawai, standar operasional prosedur perusahaan tentang pelayanan harus dilaksanakan pegawai dengan baik untuk dapat menciptakan rasa Kepuasan pada Nasabah. Melayani, menanggapi, serta membantu nasabah yang kesulitan dengan sikap ramah, baik dan cepat merupakan suatu kewajiban seorang pegawai. Oleh sebab itu, kenyamanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah terangkum menjadi satu ketika mereka mendapatkan sebuah pelayanan yang baik.

Untuk mencapai Kepuasan Nasabah yang dinilai sangat penting untuk keberlangsungan hidup perusahaan, maka pimpinan perusahaan beserta stafnya harus berada pada satu kesatuan untuk bekerja sama agar dapat menciptakan kenyamanan, keamanan, serta tercapainya kebutuhan dan keinginan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsaimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Asdi Mahasatya
- Irawan, Handi.2009.10 *Prinsip Kepuasan Pelanggan*.Jakarta:PT. Elex Media Komputindo.
- Ismail.2010.*Akuntansi Bank*.Surabaya:Kencana Prenada Media Group
- Juliandi, Azwar.2013.*Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*.Medan:M2000.
- Kasmir.2005.*Etika Customer Service*.Jakarta:Rajawali Pers.
- Kasmir . 2012.*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*.Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip,2008.*Manajemen Pemasaran*.Jakarta:Salemba Empat.
- Kristianto, Paulus Lilik.2011.Psikologi Pemasaran.Yogyakarta:CAPS.
- Majid, Suharto Abdul.2009.*Customer Service dalam Bisnis Jasa*.Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Moeljono, Djokosantoso.2008.*Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta:PT. Elex Media Komputindo.
- Rangkuti, Freddy.2006.*Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*.Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih.2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Santoso, Eko Jalu.2008.*The Wisdom Of Business*.Jakarta:PT. Elex Media Komputindo

Sugiyono.2008.*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung:Alfabeta

Suharno, Bambang.2006.Langkah Awal Menjadi Enterpreneur Sukses.Jakarta:PT.
Media Elex Komputindo

Suharno dan Yudi Sutarso.2009.*Marketing in Practice*.Surabaya:Graha Ilmu.

Suyatno, Thomas dkk.2007.*Kelembagaan Perbankan*.Jakarta:PT. Gramedia
Pustaka Utama

Tjiptono.2008.*Strategi Pemasaran*.Yogyakarta:Andi Yogyakarta.

