



**PENGARUH PELAYANAN *TELLER*, *COSTUMER SERVICE*
DAN *SELF-SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
TBK. KANTOR CABANG KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh :

HERLANI SITI HIDAYANTI

NIM. 2014-11-383

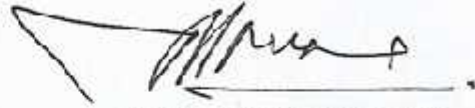
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2017**

Mengetahui,
Ketua ProgDi



NOOR AZIS, SE, MM
NIDN. 0609107501

Pembimbing I



Drs. H. M. MASRURI, MM
NIDN. 0601085601

Mengetahui,
Dekan




Mengetahui,
Ketua ProgDi



AGUNG SUBONO, SE, M.Si
NIDN. 00520017602

Pembimbing II



Pembimbing I



Drs. H. CHANAFI IBRAHIM, MM
NIDN. 0622085501

Mengetahui,
Dekan




Dr. H. MOCHAMAD EDNIS, Drs, MM
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



NOOR AZIS, SE, MM
NIDN. 0609107501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Jadilah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu (yaitu) orang-orang yang meyakini, bahwa mereka akan menemui Tuhan-Nya, dan bahwa mereka akan kembali kepada-Nya”

(Al Baqoroh ayat 45-46)

Barang siapa yang taat kepada Allah dan Rasul-Nya dan bertaqwa kepada-Nya, maka mereka adalah orang-orang yang mendapat kemenangan.

(QS. An-Nuur ayat 52)

PERSEMBAHAN :

1. Kedua orangtua.
2. Sahabat dan teman-teman
3. Almamater UMK

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **PENGARUH PELAYANAN *TELLER*, *COSTUMER SERVICE* DAN *SELF-SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG KUDUS** sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana I Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus Jurusan Manajemen.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus dan seluruh staf pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM, selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk serta saran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Noor Azis, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II, serta selaku menjadi Ketua Progdi Manajemen yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk serta saran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi.

4. Seluruh responden yakni nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang telah meluangkan waktu guna pengisian kuesioner yang telah disebar.
5. Teman-temanku yang selalu ada dalam keadaan susah maupun senang.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kudus , 2017

Penulis,

Herlani Siti Hidayanti
NIM. 2014-11-383

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN *TELLER*, *COSTUMER SERVICE* DAN *SELF-SERVICE TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG KUDUS

Herlani Siti Hidayanti
NIM. 2014-11-383

Pembimbing 1. Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM,
2. Noor Azis, SE, MM

Permasalahan yang sering muncul terkait pelayanan *teller* adalah kecepatan *teller* dalam melayani transaksi nasabah, di mana pada kondisi tertentu *teller* belum mampu memaksimalkan waktu sehingga terjadi antrian panjang, kemudian di bidang keterampilan menghitung dana yang masuk atau keluar diperlukan ketelitian, mengingat masih terdapatnya kasus di mana terdapat ketidakcocokan dana ke luar atau maupun masuk. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh pelayanan *teller*, *customer service* dan *self-service technology* terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kudus. Penelitian yang bersifat *explanatory* yaitu menerangkan atau menjelaskan. Sampel sebanyak 96 responden. Metode pengumpulan pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Uji Instrumen meliputi Uji Validitas dan uji reliabilitas. Analisis data yang digunakan uji regresi, uji hipotesis, koefisien determinasi. Dari hasil analisis data yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan Ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah. Ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Ada pengaruh yang positif dan signifikan variabel *self-service technology* terhadap kepuasan nasabah. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel variabel pelayanan *teller*, *customer service*, *self-service technology* terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Pelayanan *teller*, *customer service*, *self-service technology* terhadap kepuasan nasabah

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THE MINISTRY OF THE TELLER, CUSTOMER SERVICE AND SELF-SERVICE TECHNOLOGY TOWARD CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KUDUS BRANCH OFFICE

*Herlani Siti Hidayanti
NIM. 2014-11-383*

*Advisor 1. Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM,
2. Noor Azis, SE, MM*

Problems often emerge related service teller is the speed of teller in serving the customer transactions, where particular conditions teller hasn't been able to maximize the time so long queues, then in the field of skills counting incoming or outgoing funds required precision, considering there are still cases where there is a mismatch of funding to the outside or both in. This research aims to test the influence of the Ministry of the teller, customer service and self-service technology toward customer satisfaction level of PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Branch Office. Research is explanatory that is explained or explained. As many as 96 samples of respondents. Collection method in this research using questionnaires. Test Instruments include Test validity and reliability tests. Data analysis regression test used, test the hypothesis, the coefficient of determination. From the results of the data analysis done can be drawn the conclusion there is a positive and significant effect of the variable customer satisfaction against teller services. There is a positive and significant effect of the variable customer service towards the satisfaction of customer. There is a positive and significant influence of variable self-service technology toward customer satisfaction. There is a significant influence among variables variable service teller, customer service, self-service technology towards the satisfaction of the customer.

Keywords: Service of teller, customer service, self-service technology against customer satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	3
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Kegunaan Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Pelayanan <i>Teller</i>	6
2.2. <i>Customer Service</i>	11
2.3. <i>Self-Service Technology</i>	15
2.4. Kepuasan Nasabah	17
2.5. Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
2.6. Kerangka Pemikiran Teoritis	25
2.7. Hipotesis Penelitian	25
BAB. III. METODE PENELITIAN	27
3.1. Rancangan Penelitian	27
3.2. Variabel Penelitian	27
3.3. Jenis dan Sumber Data	30
3.4. Populasi dan Sampel	31
3.5. Pengumpulan Data	32
3.6. Pengolahan Data	32
3.7. Uji Instrumen	33

3.8. Analisis Data	37
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
4.2. Penyajian Data	48
4.3. Analisis Data	56
4.4. Pembahasan	62
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1.	Validitas Item	34
3.2.	Hasil Uji Validitas Pelayanan Teller	34
3.3.	Hasil Uji Validitas <i>Customer Service</i>	35
3.4.	Hasil Uji Validitas <i>Self-Service Technology</i>	35
3.5.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	36
3.6.	Hasil Uji Reliabilitas	37
4.1.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia	49
4.3.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Pekerjaan	50
4.4.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Pendidikan	51
4.5.	Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel Pelayanan <i>Teller</i> pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus	52
4.6.	Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel <i>Customer Service</i> pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus	53
4.7.	Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel <i>Self Service Technolgy</i> pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus	54
4.8.	Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kudus	55
4.9.	Rangkuman Hasil Empiris Penelitian	56
4.10.	Hasil Pengujian Hipotesis untuk Uji Parsial dengan t-test	58
4.11.	Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan dengan F test	60
4.12.	Hasil Pengujian untuk Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	25

