

**PERANAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DI BANK
JATIM CABANG JOMBANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

NURUL BARIYATI

NIM : 2015110911

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PERBANASSURABAYA
2018**

**PERANAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DI BANK
JATIM CABANG JOMBANG**

Diajukan oleh :

NURUL BARIYATI

NIM : 2015110911

Tugas Akhir ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 04...September 2018



Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si

TUGAS AKHIR

PERANAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DI BANK JATIM CABANG JOMBANG

Disusun oleh

NURUL BARIYATI

NIM : 2015110911

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
pada tanggal 25 Agustus 2018

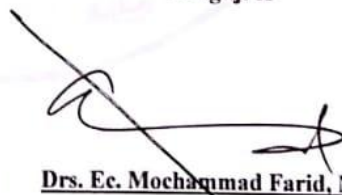
Tim Penguji

Penguji I

Penguji II



Dr. Drs M. Nadjib Usman, MM



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Nurul Bariyati
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 07 Juni 1997
N.I.M : 2015110911
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Peranan Pelayanan *Customer Service*
dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah
di Bank Jatim Cabang Jombang

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : 04 September 2018



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal : 04 September 2018



Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si

Motto

"Sukses tidak datang dari apa yang diberikan oleh orang lain, tapi datang dari keyakinan dan kerja keras kita sendiri".

"Selalu ada harapan bagi mereka yang sering berdoa dan Selalu ada jalan bagi mereka yang sering berusaha".

Persembahan

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Terimakasih untuk semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini dan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk orang-orang tercinta :

1. Untuk kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan dukungan.
2. Untuk kakak saya yang tercinta yang selalu memberikan dukungan dan memotivasi saya.
3. Untuk teman saya D3 Perbankan dan Keuangan angkatan 2015 yang merupakan teman seperjuangan selama beberapa tahun ini.
4. Seluruh karyawan Bank Jatim Cabang Jombang yang telah membantu saya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Untuk sahabat saya Fitri, Jessica, Vindi, Elvi, Ulva, Pradita, Fiky, Irvy, Imas yang selalu menemani tiap langkah di hidup saya.
6. Untuk teman kos 6D kak surya, kak tetek, yuk nah yang selalu menyemangati ketika penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Dan semua orang yang telah memberikan warna di hidup ini tidak bias saya sebutkan satu per satu, saya mengucapkan banyak terima kasih.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “ Peranan Pelayanan *Customer Service* dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah Bank Jatim Cabang Jombang”.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr.Lutfi, SE., M.Fin., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang penuh pengertian, ketelatenan dan kesabaran yang telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing penelitian ini.
3. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM, selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Perbankan dan Keuangan STIE Perbanas Surabaya.
4. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya beserta seluruh civitas akademika yang telah memberikan banyak pembelajaran yang bermanfaat.
5. Kedua orang tua saya atas do'a, dukungan dan semangat yang diberikan dalam mengerjakan penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari sempurna dan mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Surabaya, Juli 2018

Penyusun

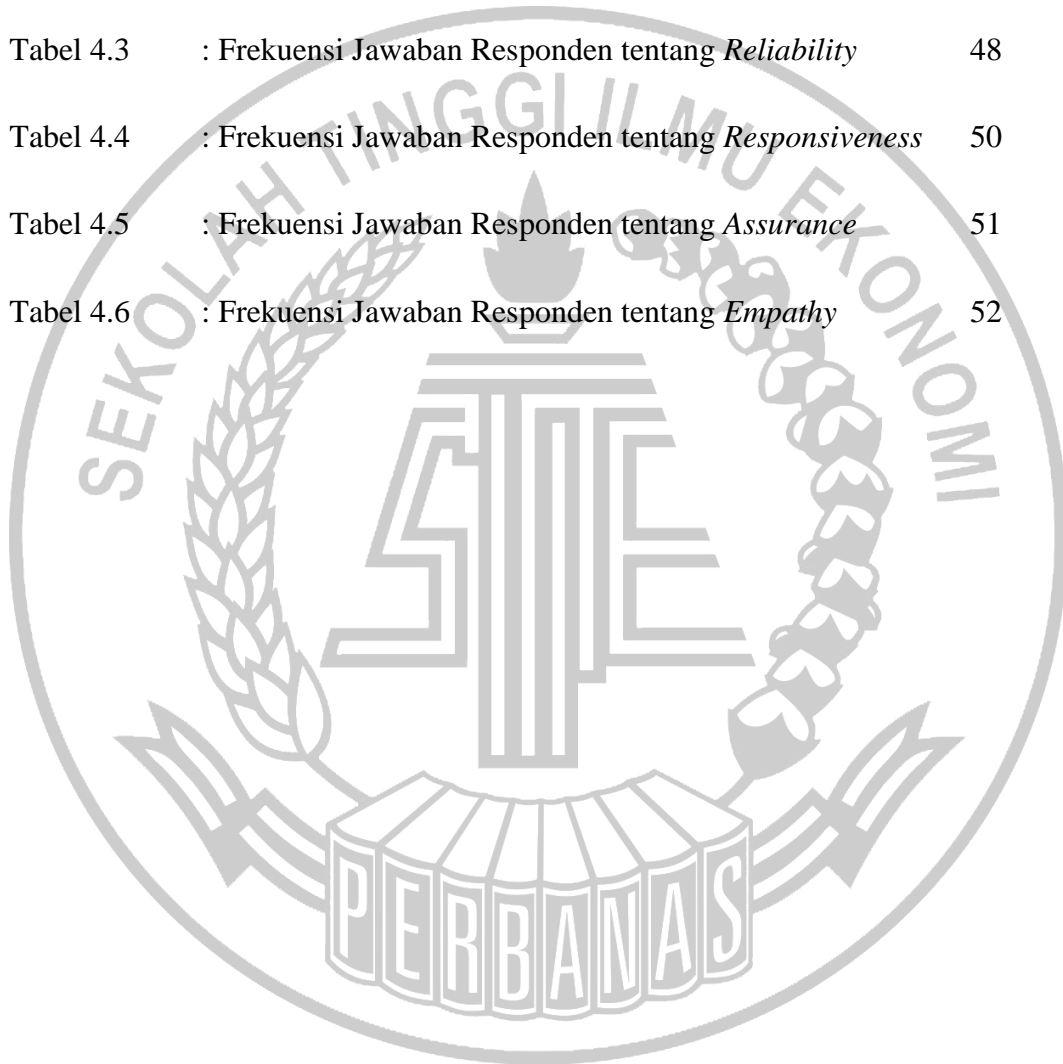
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK / RINGKASAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1Latar Belakang.....	1
1.2Penjelasan Judul.....	3
1.3Rumusan Masalah.....	4
1.4Tujuan Penulisan.....	4
1.5Manfaat Penelitian.....	4
1.6Metode Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1Bank.....	7
2.1.1Pengertian Bank.....	7
2.1.2Jenis Bank.....	8
2.1.3Fungsi Bank.....	10

2.2	Kualitas Pelayanan	12
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.2	Ciri-Ciri Pelayanan	14
2.3	Pelayanan Prima	16
2.4	Kepuasan pelanggan	20
2.5	<i>Customer Service</i>	23
2.5.1	Pengertian <i>Customer Service</i> Bank	23
2.5.2	Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i> Bank	23
2.5.3	Tanggung jawab dan wewenang <i>Customer Service</i>	26
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN		28
3.1	Sejarah Berdiri	28
3.2	Visi dan Misi	30
3.3	Struktur Organisasi	31
3.4	Profil Usaha	31
BAB IV PEMBAHASAN		44
4.1	Gambaran Umum Responden	44
4.2	Tanggapan Responden	46
4.3	Hasil Wawancara	53
BAB V PENUTUP		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran	65
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

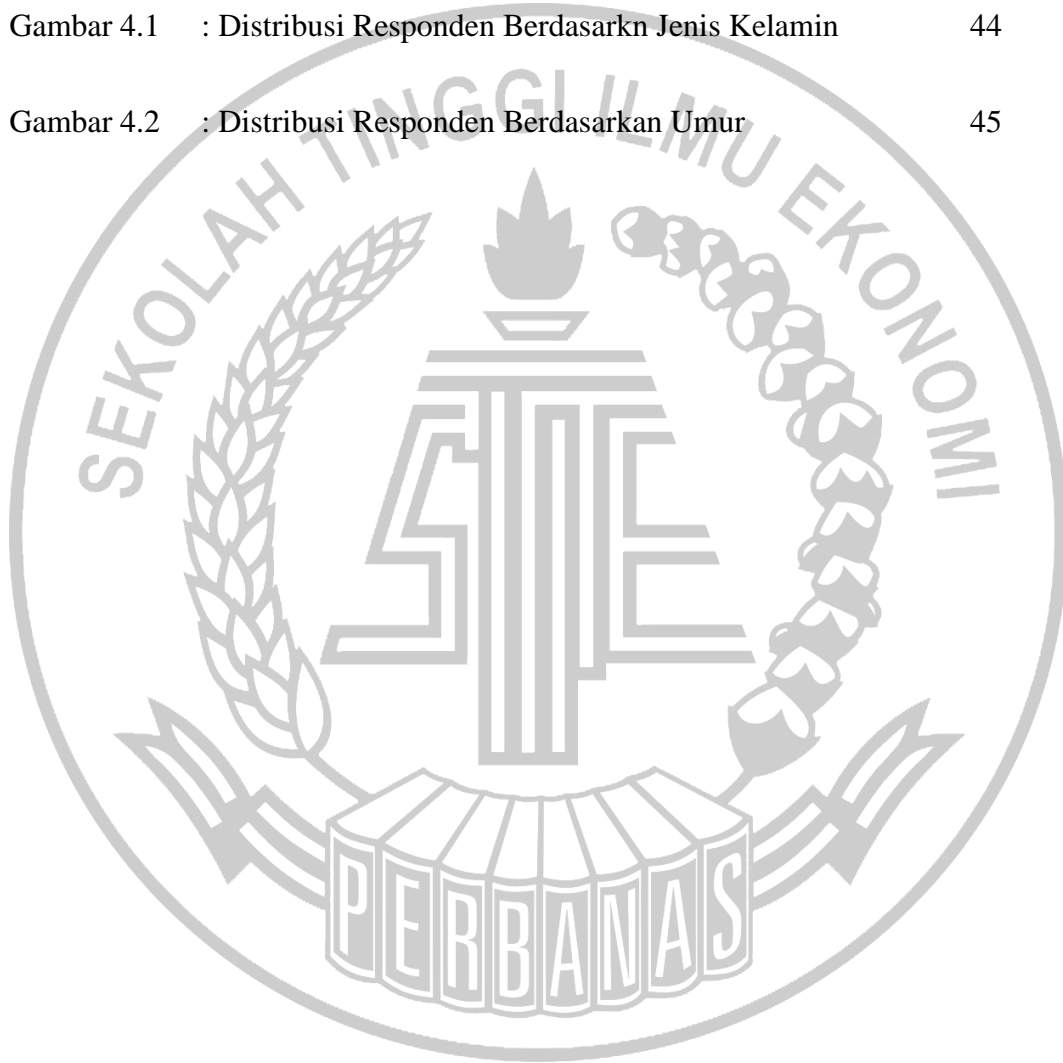
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Kategori Rata-rata Jawaban Responden	46
Tabel 4.2 : Frekuensi Jawaban Responden tentang <i>Tangibility</i>	47
Tabel 4.3 : Frekuensi Jawaban Responden tentang <i>Reliability</i>	48
Tabel 4.4 : Frekuensi Jawaban Responden tentang <i>Responsiveness</i>	50
Tabel 4.5 : Frekuensi Jawaban Responden tentang <i>Assurance</i>	51
Tabel 4.6 : Frekuensi Jawaban Responden tentang <i>Empathy</i>	52



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Bank Jatim	31
Gambar 4.1 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4.2 : Distribusi Responden Berdasarkan Umur	45



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Wawancara Penelitian
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Hasil Responden
- Lampiran 4 : Frekuensi Jawaban Responden



**THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN IMPROVING
CUSTOMER SATISFACTION BANK JATIM
BRANCH JOMBANG**

Nurul Bariyati

2015110911

STIE PERBANAS SURABAYA

2015110911@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The banking industry has an important role in the economy especially in providing an channeling funds for the economic development of the society. Competition between banks is increasing, then the services provided Jatim Bank Jombang Branch should be more optimal. Customer services as the forefront must provide excellent service. the purpose of this study is to determine the role of Customer Service services in increasing customer satisfaction Jatim Bank Jombang Branch. The number of respondents in this study amounted to 62 respondents from customers Jatim Bank Jombang Branch and the results of this study indicate that the service Customer Service positively affects customer satisfaction. It is suggested for the next researcher to be able to expand the research area so that it is not only limited to one region, and it is expected to increase the number of respondents and for Jombang Bank Branch should add two Customer Service officer to facilitate service to the customer.

Keyword: Service, Customer Service, Customer Satisfaction

**PERANAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DI BANK
JATIM CABANG JOMBANG**

Nurul Bariyati

2015110911

STIE PERBANAS SURABAYA

2015110911@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian terutama dalam menyediakan dan menyalurkan dana untuk perkembangan ekonomi masyarakat. Persaingan antar bank semakin meningkat, maka pelayanan yang diberikan Bank Jatim Cabang Jombang harus lebih optimal. *Customer Service* sebagai bagian terdepan harus memberikan pelayanan prima. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan pelayanan *Customer Service* dalam peningkatan kepuasan nasabah Bank Jatim Cabang Jombang. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 62 responden dari nasabah Bank Jatim Cabang Jombang dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan *Customer Service* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat memperluas wilayah penelitian sehingga tidak hanya terbatas pada satu wilayah, dan diharapkan untuk meningkatkan jumlah responden dan untuk Bank Jatim Cabang Jombang sebaiknya menambah dua petugas *Customer Service* untuk memudahkan pelayanan kepada nasabah.

Kata kunci : *Pelayanan, Customer Service, Kepuasan Nasabah*