

**KEPUASAN NASABAH PADA BANK TABUNGAN NEGARA
(PERSERO) Tbk CABANG PEMUDA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Keuangan dan Perbankan



Oleh :

SITI ALFIYAN SARI

NIM : 2014110947

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A**

2017

**KEPUASAN NASABAH PADA BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
Tbk CABANG PEMUDA SURABAYA**

Diajukan oleh :

SITI ALFIYAN SARI

NIM : 2014110947

Tugas Akhir ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 17 juli 2017



Dr. Drs. M Nadjib Usman, MM

TUGAS AKHIR

**KEPUASAN NASABAH PADA BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
Tbk. CABANG PEMUDA SURABAYA**

Disusun oleh

SITI ALFIYAN SARI

NIM : 2014110947

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
Pada tanggal 16 Agustus 2017

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II



Rohmad Fuad Armansyah, SE.,M.Si



Dr. Wahyudiono SE.MM

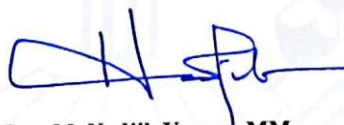
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Siti Alfian Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 09 Oktober 1994
N.I.M : 2014110947
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
J u d u l : Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara
(Persero) Tbk. Cabang Pemuda Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing

Tanggal : 12 September 2017



Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM

Pjs. Ketua program Studi Diploma 3

Tanggal : 12 September 2017

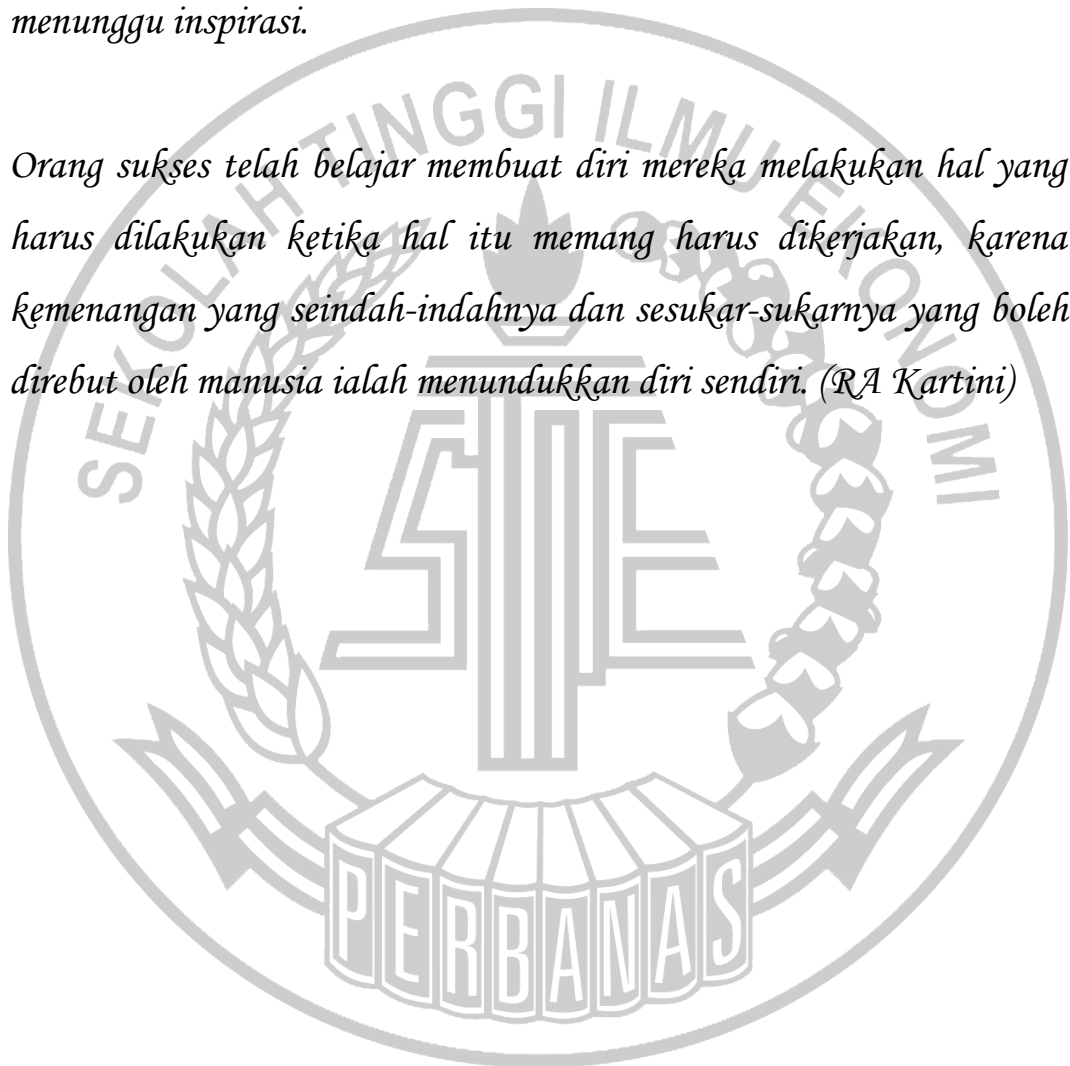


Putri Wulanditva, SE., Ak., CPSAK

Motto

Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi, namun mereka menjadi transparasi karena mereka lebih suka bekerja. Mereka tidak menyia-nyiaakan waktu untuk menunggu inspirasi.

Orang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dilakukan ketika hal itu memang harus dikerjakan, karena kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri. (RA Kartini)



Persembahan

Sebuah langkah usai sudah, satu cita telah tercapai, kubersujud dihadapan-Mu, Engkau berikan kesempatan sampai pada saat awal perjuanganku. Hidup terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Tuhan dan orang lain, tak ada tempat untuk berbagi selain bersama sahabat-sahabat terbaik,

Terimakasih kuucapkan kepada teman sejawat seperjuangan.

Tanpamu, semua takkan pernah berarti, tanpamu aku bukan siapa-siapa dan takkan jadi apa-apa. Teruntuk teman-teman kelas W2 dan khususnya sahabatku selama berada di Surabaya, Silvia Fortuna, Desy Tri, Kiki Marti, dan Auliyah Rahmawati terima kasih atas kebersamaan kalian, akhirnya kita memakai toga juga. Yang paling special untuk Dwi Kurniawan yang tak pernah henti-hentinya memberikan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Dan buat teman-teman yang lainnya semangat terus menyelesaikan tugas akhirnya.

*Bukan pelangi namanya jika hanya ada warna merah,
Bukan hari namanya jika hanya ada siang,
Semua itu adalah warna hidup yang harus dijalani,
Meski terasa berat,
Manis hidup akan terasa, apabila semua bisa dilalui dengan baik,
Teruslah berusaha, belajar dan berdoa untuk menggapainya,
Jatuh berdiri lagi, kalah mencoba lagi, gagal bangkit lagi,
Never give up...!!
Sampai Allah SWT berkata: "Waktunya Pulang..."*

Hanya sebuah karya kecil dan untaian kata-kata ini yang dapat kupersembahkan kepada kalian, terima kasih beribu terima kasih kuucapkan.

"Tekatkan Niat, Berusaha Keras, dan Bersungguh dalam Doa"

Terima kasih semoga bermanfaat....,

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, cabang Pemuda Surabaya.**

Adapun maksud dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma III pada program diploma jurusan Keuangan dan Perbankan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, kemampuan serta pengalaman yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segala upaya dan Bimbingan dari dosen pembimbing akhirnya Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Penyelesaian Tugas Akhir ini juga tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sebagai bentuk rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kesempatan dan nikmat yang diberikan-Nya, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE.,M.Fin selaku Ketua STIE perbanas Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec.Mochammad Farid, M.M selaku Ketua program studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Ibu Dita selaku Manajer Cabang Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Pemuda Surabaya
5. Semua karyawan dan *staff* Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Pemuda Surabaya.
6. Keluarga saya yang telah membiayai saya dalam menempuh studi di STIE Perbanas Surabaya.
7. Teman-teman angkatan 2014 Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya
8. Serta rekan-rekan yang telah mendukung dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis mohon maaf atas kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini, dan diharapkan pembaca memberikan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan tulisan Tugas Akhir ini. Tidak menutup kemungkinan penulis juga berharap dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pihak-pihak yang terkait.

Surabaya, September 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK/RINGKASAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penjelasan Judul	4
1.3 Perumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Metode Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	10
2.3 Disiplin Kerja.....	13
2.4 Pengertian Kompensasi	17
2.5 Peran Pentingnya Kepuasan Nasabah.....	18
2.6 Metode Penelitian dan Teknik Pengelolaan Data	20
2.7 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	21
BAB III GAMBARAN SUBJEK PENGAMATAN	
3.1 Sejarah Bank Tabungan Negara.....	24
3.2 Visi dan Misi Bank Tabungan Negara.....	25
3.3 Struktur Organisasi	26
3.4 Job Deskripsi.....	26
3.5 Profil Usaha.....	31

BAB IV	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1	Gambaran Umum Responden	36
4.2	Tanggapan Responden	40
4.3	KonsepKepuasanNasabah Yang Telah Di Implementasikan	45
4.4	Strategi Yang Di Lakukan Bank BTN Meningkatkan KepuasanNasabah	46
BAB V	PENUTUP	
5.1	Simpulan.....	48
5.2	Saran.....	50
5.3	Implikasi Penelitian	51
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	36
Tabel 4.2 : Distribusi Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3 : Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
Tabel 4.4 : Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan nasabah	38
Tabel 4.5 : Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan pada Bank BTN	39
Tabel 4.6 : Distribusi Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan Nasabah	39
Tabel 4.7 : Tabel Interval Class	40
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja	41
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompensasi	42
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Citra Perusahaan	43
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kepuasan pelanggan	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi

Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 : Berita Acara

Lampiran 4 : Persetujuan Penelitian Tugas Akhir



Customer Satisfaction At Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Branch

Pemuda Surabaya

Siti Alfiyan Sari

2014110947

E-mail: sitialfiyan55@gmail.com

ABSTRACT

Measuring customer satisfaction is an organization that should be done periodically to establish competitive advantage compared to other competitors. Satisfy the Customer performed by employees of the bank as service providers, as well as the management of the bank as a provider of banking services. At the appropriate attributes will increase customer satisfaction. But on the contrary, improved performance on attributes that are not right will lead an organization in waste. This study aims to measure customer satisfaction by selecting the discipline of work and compensation in an effort to increase the satisfaction of customers. The research data obtained by distributing questionnaires to 70 respondents BTN bank customers Pemuda Surabaya branch that includes the questions of each variable employee performance, employee discipline and compensation given to bank customers BTN. In addition, the researchers also used the method to deduce the description of the results of this study. Wherein, the majority of bank customers are satisfied with the performance BTN BTN and BTN proved that the bank is able to satisfy its customers.

Keywords: Customer Satisfaction, Work Discipline, Compensation.

Kepuasan Nasabah Pada Bank Tabungan Negara Bank

(Persero) Tbk Cabang Pemuda Surabaya

Siti Alfiyan Sari

2014110947

E-mail: sitialfiyan55@gmail.com

ABSTRAK

Pengukuran kepuasan nasabah merupakan hal yang seharusnya dilakukan suatu organisasi secara periodik untuk memantapkan keunggulan bersaingnya dibandingkan dengan pesaing lain. Memuaskan Nasabah yang dilakukan oleh pegawai bank sebagai penyaji jasa serta pihak manajemen bank sebagai penyedia jasa perbankan. Pada atribut yang tepat akan meningkatkan kepuasan nasabah. Namun sebaliknya, peningkatan kinerja pada atribut yang tidak tepat akan membawa suatu organisasi dalam pemborosan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan nasabah dengan memilih disiplin kerja dan kompensasi dalam upaya meningkatkan kepuasannya. Data penelitian didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada 70 responden nasabah bank BTN cabang Pemuda Surabaya yang meliputi pertanyaan-pertanyaan dari masing-masing variabel kinerja pegawai, disiplin kerja pegawai dan kompensasi yang diberikan kepada nasabah bank BTN. Disamping itu, peneliti juga menggunakan metode deskripsi untuk menyimpulkan hasil dari penelitian ini. Dimana, sebagian besar nasabah bank BTN merasa puas dengan kinerja bank BTN dan terbukti bahwa bank BTN mampu memuaskan nasabahnya.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Disiplin Kerja, Kompensasi.