

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

ARTIKEL ILMIAH

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
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Siti Alfiyan Sari

Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 09 Oktober 1994

N.I.M : 2014110947

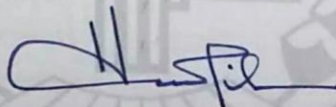
Program Studi : Keuangan dan Perbankan

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 : 18 September 2017



Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM

Pjs. Ketua program Studi Diploma 3

Tanggal : 18 September 2017



Putri Wulanditya, SE., Ak., CPSAK

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

Siti Alfiyan Sari

STIE Perbanas Surabaya

Email: 2014110947@students.perbanas.ac.id

M. Nadjib Usman

STIE Perbanas Surabaya

Email: nadjib_usman@perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

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*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini, kualitas dipandang sebafei salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan

yang terjadi diantara sekian banyak perusahaan. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, hal utama yang harus diperhatikan dan di prioritaskan adalah kepuasan, supaya pelanggan dapat bertahan, dapat bersaing dengan pesaing yang lain dan dapat menguasai pangsa pasar. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan meningkatkan pelayanan sebaik mungkin, serta memberikan kinerja yang semaksimal mungkin sehingga konsumen akan merasa puas dan perusahaan akan tetap bertahan.

Tujuan diberikannya kompensasi antara lain adalah sebagai ikatan kerja sama, kepuasan kerja, pengadaan efektif, motivasi, stabilitas pegawai, disiplin, serta pengaruh serikat buruh dan pemerintah. Tidak hanya faktor pemberian kompensasi saja yang perlu diperhatikan perusahaan guna meningkatkan kepuasan nasabah, akan tetapi perusahaan harus memperhatikan factor kedisiplinan kerja pegawai dalam melayani nasabah. Guna menghadapi persaingan dalam bidang perbankan, Bank Tabungan Negara cabang Pemuda di Surabaya memberikan pelayanan terbaik. Dalam upaya memuaskan nasabahnya, karena kepuasan nasabah mendukung pencapaian target perusahaan dan tentunya didukung dengan program pengembangan pegawai yang efektif, maka dengan adanya fenomena diatas, penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Sehingga penulis memutuskan untuk mengangkat judul “Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara cabang Pemuda di Surabaya”. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka perumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan nasabah berdasarkan pemberian kompensasi dan disiplin kerja yang diberikan bank BTN cabang Pemuda di Surabaya?. Dengan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah berdasarkan pemberian kompensasi dan disiplin kerja yang diberikan bank BTN cabang Pemuda di Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian terdahulu telah melakukan pengujian untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pegawai. Penelitian ini dengan judul “Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Di Surabaya” dimana menggunakan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan acuan yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Peneliti menggunakan dua sumber artikel jurnal, pertama adalah jurnal

penelitian dari Hardiyati (2010), dan penelitian dari Yhoga Leksmna (2006). Pada tahun 2010 Hardiyati melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agro Wisata Kebun Teh Pagilaran. Variable yang digunakan Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kepuasan konsumen, hasil penelitian diperoleh persamaan regresi $Y = 0,271 + 0,197 + 0,201 + 0,316 + 0,165$. Sedangkan pada tahun 2006 Yhoga Leksmna melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo cabang Malang” menyatakan variabel yang digunakan sebagai penentu kepuasan konsumen adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) diketahui dari R square () sebesar 51,8% sedangkan sisanya 48,2 % dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel bebas yang diteliti. Sedangkan secara parsial dari kelima variabel tersebut yang paling dominan adalah variabel bukti fisik ().

Konsep jasa

Jasa sering dianggap sebagai fenomena yang rumit. Kata jasa sendiri mengandung banyak arti mulai dari pelayanan pribadi sampai suatu produk. Banyak pakar pemasaran yang telah mendefinisikan pengertian jasa. Menurut Kotler (dalam Lopiyoadi dan Hamdani, 2009:6) setiap tindakan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya. Jasa seluruh aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan di konsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah misalnya hiburan, kesenangan, atau

kesehatan konsumen (Lopiyoadi dan Hamdani, 2009:6) Jasa dianggap sebagai tindakan tindakan proses dan tampilan, jasa tidak hanya dihasilkan oleh perusahaan jasa. Tetapi, merupakan hal integral yang ditawarkan juga oleh perusahaan manufaktur (Arief, 2007:11). Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan suatu tindakan yang dihasilkan perusahaan untuk memenuhi keinginan pelanggan dan member kepuasan terhadap pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan kedisiplinan dalam bekerja dan pemberian kompensasi bagi nasabah. Secara etimologis disiplin berasal dari bahasa inggris “discipline” yang berarti pengikut atau penganut pengajaran. Latihan dan sebagainya. Disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang bergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Sedangkan kerja adalah segala aktivitas manusia yang dilakukan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkannya. selain itu pengertian dari kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung atau tidak langsung yang diterima nasabah sebagai bentuk agar nasabah dapat mempercayakan kesetiiaannya dan tetap menggunakan jasa dari Bank Tabungan Negara cabang Pemuda di Surabaya.

Peran pentingnya kepuasan nasabah

Ada beberapa peran mementingkan kepuasan nasabah bagi diri sendiri maupun perusahaan terkait yaitu adalah sebagai perusahaan. Nilai-nilai perusahaan dalam hal ini bank merupakan landasan dalam pencapaian visi dan misi bank. Oleh karena itu, sebelum merumuskan nilai-nilai perusahaan, perlu dirumuskan visi dan misi bank. Walaupun nilai-nilai perusahaan pada dasarnya universal, namun dalam merumuskannya perlu disesuaikan dengan sektor usaha serta karakter dan letak

geografis dari masing-masing perusahaan. Nilai-nilai perusahaan yang universal antara lain adalah terpercaya, adil dan jujur. Sumber daya manusia adalah system dalam sebuah system. Segala sesuatu yang terjadi dalam SDM, sampai pada tingkat tertentu memengaruhi system yang lebih besar. SDM memengaruhi organisasi karena ia merupakan bagian dari organisasi. Untuk berfungsi optimal, SDM memerlukan sebuah misi. Visi yang menyatukan staf dan menyediakan untuk keputusan dimasa mendatang. Sebagai pedoman perilaku, Pedoman perilaku merupakan penjabaran nilai-nilai perusahaan dan etika bisnis dalam melaksanakan usaha sehingga menjadi panduan bagi orang perusahaan (Bank) dan semua karyawan perusahaan, pedoman perilaku mencakup panduan tentang benturan kepentingan, pemberian dan penerimaan hadiah dan donasi, kepatuhan terhadap peraturan, kerahasiaan informasi, dan pelaporan terhadap perilaku yang tidak etis. Sebagian besar eksekutif puncak mengklaim bahwa kunci utama keberhasilan bisnis ialah perihai kemampuan menarik dan mempertahankan tenaga berbakat kunci (key talent). Sebagian orang meyakini apa yang mereka katakan, sementara sebagian yang meyakini secara pribadi bahwa system dan teknologi dapat mengatasi pengaruh tenaga berbakat.

Bentuk-Bentuk Disiplin Kerja

Disiplin kerja menurut Handoko (2001:208) mengemukakan bahwa terdapat dua tipe kegiatan pendisiplinan yaitu:

Disiplin preventif adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standart dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah. Sasaran pokoknya adalah untuk mendorong disiplin diri diantara para karyawan. Dengan cara ini para karyawan menjaga disiplin diri mereka bukan semata –mata karena dipaksa oleh pihak manajemen. Ke dua adalah Disiplin korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran-

pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Kegiatan korektif sering berupa suatu bentuk hukuman dan disebut sebagai tindakan pendisiplinan. Sebagai contoh bisa berupa peringatan atau skorsing.

Hambatan Disiplin Kerja

Peraturan disiplin dibuat untuk mengatur tata hubungan yang berlaku tidak saja dalam perusahaan-perusahaan besar atau kecil, tetapi juga pada seluruh organisasi atau badan-badan yang memperkejakan banyak sumber daya manusia untuk melakukan pekerjaan. Pembuatan suatu peraturan disiplin dimaksudkan agar para karyawan dapat melakukan pekerjaan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan. Tetapi penerapan peraturan disiplin itu banyak menemui hambatan dalam pelaksanaannya. Menurut Syidam (2000:286) bahwa hambatan pendisiplinan karyawan akan terlihat dalam suasana kerja berikut, yaitu Tingginya angka kemangkiran (absensi) karyawan, sering terlambatnya karyawan masuk kantor atau pulang lebih cepat dari jam yang sudah ditentukan, menurunnya semangat dan gairah kerja, berkembangnya rasa tidak puas, saling curiga dan saling melempar tanggung jawab, penyelesaian pekerjaan yang lambat, karena karyawan lebih sering ngobrol daripada bekerja, tidak terlaksananya supervise dan waksat (pengawas yang melekat dari atasan) yang baik, sering terjadinya konflik antar karyawan dan pimpinan perusahaan.

Metode penelitian

Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah kompensasi dan disiplin kerja secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama berhubungan dengan peningkatan kepuasan nasabah pada Bank tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya. Responden peneliti adalah nasabah bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya yang

diperoleh dengan teknik sample random sampling. Sedangkan teknik pengolahan data yang digunakan adalah data deskriptif, dimana akan diambil kesimpulan dari setiap pernyataan yang ada pada kuesioner. Dengan populasi wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011 : 80). Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki subyek atau obyek tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Sampel adalah bagian dari suatu obyek atau subjek yang mewakili populasi. (Sugiyono 2011 : 81) mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya dan kesimpulan pun bisa keliru, hal lain karena tidak dapat mewakili populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya yang berada disekitar domisili peneliti yaitu Surabaya, yang memenuhi kriteria responden dengan usia minimal 19 tahun. Usia 19 tahun merupakan anggota keluarga yang kuat untuk mempengaruhi pengambilan keputusan pada produk-produk tertentu (Tatik Suryani, 2013: 188), serta nasabah bank BTN yang mengunjungi bank BTN cabang Pemuda Surabaya minimal 1 kali. Dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel

dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011: 85). Teknik sampling ini digunakan karena pemilihan responden dilakukan oleh peneliti sesuai dengan keyakinan bahwa anggota sampel dapat mewakili populasi yang sedang diteliti. Teknik pengambilan sampel dengan kriteria yaitu, usia responden minimal 19 tahun. Nasabah bank BTN cabang pemuda Surabaya yang mengunjungi bank BTN cabang Pemuda Surabaya minimal 1 kali. Responden berdomisili di kota Surabaya. Pengambilan dengan sampel yang diambil dalam penelitian ini berpedoman pada pernyataan Van Voorhis dan Morgan (2007: 48), yang menyatakan bahwa meski ada formula yang lebih kompleks, aturan umum yang lebih praktis untuk menentukan sampel dengan jumlah yang tidak kurang dari 50 responden untuk korelasi atau regresi.

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Bank Tabungan Negara (Persero) cabang Pemuda Surabaya, yang berada di Jl. Pemuda No. 50 Surabaya dengan Nomor Telpon (031) 5353513. Situs web www.btn.co.id. BTN lahir pada masa yang cukup sulit. Lahirnya BTN juga mempunyai sejarah yang cukup panjang dalam memperjuangkan keberadaannya. Perjuangan BTN telah dimulai sejak Belanda menginjakkan kakinya pertama kali di Indonesia. Pada tahun 1897 BTN berdiri dengan nama "Postpaarbank" pada masa pemerintah Belanda. Postpaarbank ini berkedudukan di Batavia, yang saat ini lebih dikenal masyarakat dengan nama Jakarta sebagai ibu kota Indonesia. Pendirian Postpaarbank tersebut mempunyai tujuan antara lain untuk mendidik masyarakat pada saat itu agar gemar menabung. Sekaligus melalui pendirian Postpaarbank ini mulailah diperkenalkan lembaga perbankan secara luas, meskipun tentunya sistem perbankan yang ada pada saat itu tidak sama dan jauh dari sempurna bila dibandingkan dengan sistem perbankan saat ini. Sampai akhirnya Postpaarbank berganti nama menjadi

"Bank Tabungan Pos" pada tanggal 09 Februari 1950. Kantor pusat Bank Bank Tabungan Pos berlokasi di Jalan Gajah Mada No. 1, Jakarta Pusat 10130 – Indonesia. Dan padatahun 1963 berganti nama kembali menjadi Bank Tabungan Negara yang di sahkan oleh pemerintah. Bank Tabungan Negara ditunjuk oleh pemerintah menjadi satu-satunya institusi yang menyalurkan KPR bagi golongan masyarakat menengah kebawah. Padatahun 1989 Bank Tabungan Negara memulai operasi sebagai bank komersial dan menerbitkan obligasi pertama. Kemudian pada tahun 1994 pemerintah memberikan izin kepada Bank Tabungan Negara untuk beroperasi menjadi Bank Devisa. Keunggulan dari BTN terlihat pada tahun 2002 yang menempatkan BTN sebagai bank umum dengan fokus pinjaman tanpa subsidi untuk perumahan. Hal ini dibuktikan dengan keluarnya surat dari Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tanggal 21 Agustus 2002. Pada tahun 2003 BTN melakukan restrukturisasi perusahaan. Reskontruksi perusahaan yang dilakukan secara menyeluruh tersebut telah ditulis dalam persetujuan RJB dalam berdasarkan surat menteri BUMN 31 maret 2003 dan ketetapan direksi Bank BTN tanggal 03 desember 2004. Tidak berhenti sampai disana, pada tahun 2008 BTN juga yang telah melakukan pendaftaran transaksi Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragun Aset (KIK Eba) di Bapepam. Bank BTN merupakan bank pertama di Indonesia yang berhasil melakukannya. Selanjutnya pada tahun 2009, BTN melakukan pencatatan perdana dan listing transaksi di Bursa Efek Indonesia. Dengan visi "menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan" Bank BTN nyatanya telah menjadi salah satu bank terkemuka di Indonesia. Tahun 2009 Bank BTN juga melakukan penawaran umum saham perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia.

PEMBAHASAN

Pada tahapan ini dilakukan analisa data dan pengujian untuk menjawab permasalahan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui hasil rata-rata jawaban responden terhadap indikator yang dipakai dalam penelitian. Skala pengukuran menggunakan skala likert dengan interval lima skala. Kategori ini dibuat untuk lebih memudahkan penelitian, yaitu dengan membuat daftar distribusi frekuensi dengan panjang kelas yang sama.

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Distribusi frekuensi menurut jenis kelamin responden di Bank BTN cabang Pemuda Surabaya, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1

Berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	43	61,42%
Perempuan	27	38,58%
Jumlah	70	100%

Dari tabel jenis kelamin diatas, dapat kita ketahui bahwa jenis kelamin responden yang terdiri dari 43 responden dengan prosentase sebesar (61,42%) orang adalah berjenis kelamin laki-laki, dan 27 responden dengan prosentase sebesar (38,58%) adalah berjenis kelamin perempuan.

Distribusi responden berdasarkan usia

Distribusi frekuensi menurut usia responden di Bank BTN cabang Pemuda Surabaya, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2

Berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
19– 29 tahun	53	75,71%
29 – 45 tahun	13	18,57%
45 – 55 tahun	3	4,29%
> 55 tahun	1	1,3%
Jumlah	70	100%

Dari tabel komposisi umur diatas, dapat dilihat bahwa 53 responden diantaranya (75,71%) berusia 19 – 29 tahun, 13 responden (18,57%) berusia 29 – 45 tahun, 3 responden (4,29%) berusia 45-55 tahun dan 1 responden (1,43%) berusia > 55 tahun.

Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan

Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat pendidikan pada nasabah Bank BTN cabang Pemuda Surabaya, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3

Berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
SD	2	2,86%
SLTP atau Sederajat	2	2,86%
SLTA atau Sederajat	16	22,85%
Akademi/Universitas	50	71,43%
Jumlah	70	100%

Dari tabel tingkat pendidikan diatas, dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden terdiri atas 2 responden (2,86%) berpendidikan SD, 2 responden (2,86%) berpendidikan SLTP Sederajat, 16 responden (22,85%) berpendidikan SLTA Sederajat, dan 50 responden (71,43%) berpendidikan Akademi/ Universitas.

Distribusi responden berdasarkan pendapatan nasabah

Distribusi frekuensi menurut pendapatan nasabah Bank BTN cabang Pemuda Surabaya, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4

Berdasarkan pendapatan nasabah

Pendapatan	Jumlah	Presentase (%)
< Rp. 5.000.000	50	71,43%
>Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.0000	10	14,28%
>Rp.10.100.000 – Rp. 20.000.000	6	8,58%
>Rp. 20.000.000	4	5,71%
Jumlah	70	100%

Dari tabel tingkat pendapatan diatas dapat dilihat bahwa 50 responden (71,43%) berpendapatan < Rp. 5.000.000, 10 responden (14,28%) berpendapatan Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.0000, 6 responden

(8,58%) berpendapatan Rp.10.100.000 – Rp. 20.000.000, dan 4 responden (5.71%) berpendapatan > Rp. 20.000.000.

Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan pada Bank BTN

Distribusi frekuensi menurut jumlah kunjungan ke Bank BTN cabang Pemuda Surabaya, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5
Berdasarkan jumlah kunjungan

Jumlah Kunjungan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1 – 3 Kali	49	70%
4 – 6 Kali	7	10%
6 – 10 kali	2	2,86%
>10 kali	12	17,14%
Jumlah	70	100%

Dari tabel responden berdasarkan jumlah kunjungan pada Bank BTN diatas, dapat dilihat bahwa 49 responden (70%) sejumlah 1 – 3 kali, 7 responden (10%) sejumlah 4 – 6 kali, 2 responden (2,86%) sejumlah 6 – 10 kali dan 12 responden (17,14%) sejumlah lebih dari 10 kali.

Ditribusi Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan pada Bank BTN

Distribusi frekuensi berdasarkan tujuan kunjungan pada Bank BTN cabang Pemuda Surabaya, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6
Berdasarkan tujuan kunjungan

Tujuan Kunjungan	Jumlah	Presentase (%)
Mengurus Pembayaran	21	30%
Menabung	37	52,86%
Mengurus kehilangan ATM atau PIN Baru	5	7,14%
Menvampaikan Keluhan	7	10%
Jumlah	70	100%

Dari tabel tujuan kunjungan pada Bank BTN cabang Pemuda Surabaya dapat dilihat bahwa, 21 responden (30%) berkepentingan mengurus pembayaran, 37 responden (52.86%), 5 responden (7.14%) berkepentingan kehilangan ATM atau PIN baru dan 7 responden (10%) berkepentingan menyampaikan keluhan.

Tanggapan responden terhadap variabel disiplin pegawai

Diketahui dari hasil kuesioner yang telah dilakukan tabulasi sebelumnya, maka dilakukan analisis tanggapan responden terhadap 6 (enam) item pernyataan pada pertanyaan disiplin pegawai sebagai berikut:

Tabel 7
Tanggapan responden berdasarkan disiplin pegawai

Pertanyaan	Skor					N	Mean	Penelitian
	STS	TS	N	S	SS			
Nilai	1	2	3	4	5			
DP.1	-	6	35	17	12	70	3,5	Setuju
DP.2	-	2	22	40	6	70	3,71	Setuju
DP.3	-	7	28	21	14	70	3,6	setuju
DP.4	-	11	22	27	10	70	3,51	Setuju
DP.5	3	5	27	17	18	70	3,38	Netral
DP.6	5	22	18	12	13	70	3,08	Netral
Means Variabel Disiplin Pegawai							3,46	Setuju

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel mengenai disiplin kerja secara keseluruhan responden menyatakan “setuju” dengan nilai rata-rata adalah 3,46 dan DP2 mean yang tertinggi yaitu 3,71 yang menyatakan bahwa “prosedur pelayanan yang cepat dan mudah” pada Bank BTN cabang Pemuda Surabaya, dan responden menyatakan “netral” dengan nilai rata-rata terendah adalah DP6 dengan mean 3,08 yang menyatakan “Petugas membiarkan nasabah menunggu lama” pada Bank BTN cabang Pemuda Surabaya. Nilai rata-rata keseluruhan 70 responden yang telah mengisi kuesioner menyatakan “setuju” terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner pada variabel disiplin pegawai.

Tanggapan responden terhadap variabel kompensasi yang diberikan kepada nasabah

hasil kuesioner yang telah dilakukan tabulasi sebelumnya, dapat dilakukan analisis tanggapan responden terhadap 4 pernyataan pada variabel kompensasi yang diberikan kepada nasabah:

Tabel 8
Tanggapan responden terhadap variabel kompensasi

Pertanyaan	Skor					N	Mean	Penelitian
	STS	TS	N	S	SS			
	1	2	3	4	5			
KO.1	2	9	19	22	18	70	3,64	Setuju
KO.2	-	11	26	16	17		3,55	Setuju
KO.3	-	15	17	17	21		3,57	Setuju
KO.4	-	18	25	17	10		3,27	Netral
Means Variabel Kompensasi							3,50	Setuju

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kompensasi yang diberikan kepada nasabah Bank BTN cabang Pemuda Surabaya keseluruhan responden menyatakan “setuju” dengan nilai rata-rata adalah 3,50 dan KO1 mean yang tertinggi 3,64 yang menyatakan “adanya undian berhadiah” dan responden menyatakan “netral” dengan nilai rata-rata terendah adalah KO4 dengan mean 3,27 yang menyatakan “bunga pinjaman mendapat diskon”. Nilai rata-rata 70 responden yang telah mengisi kuesioner menyatakan “setuju” terhadap pernyataan yang ada pada variabel kompensasi, sehingga nasabah

Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai citra perusahaan
Diketahui dari hasil kuesioner yang telah dilakukan tabulasi sebelumnya, maka dapat dilakukan analisis tanggapan responden terhadap 5 (lima) item pernyataan pada pertanyaan mengenai citra perusahaan sebagai berikut:

Tabel 9
Tanggapan responden terhadap pertanyaan citra perusahaan

Pertanyaan	Skor					N	Mean	Penelitian
	STS	TS	N	S	SS			
Nilai	1	2	3	4	5			
CP.1	6	12	20	22	10	70	3,25	Netral
CP.2	15	-	22	18	15		3,25	Netral
CP.3	5	17	27	17	4		2,97	Netral
CP.4	-	10	27	20	13		3,8	Setuju
CP.5	-	3	30	20	17		3,72	Setuju
Means Pernyataan Citra Perusahaan							3,40	Setuju

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pernyataan mengenai citra perusahaan keseluruhan responden menyatakan “setuju” dengan nilai rata-rata adalah 3,40 dan CP4 mean yang tertinggi

3,8 yang menyatakan “Bank BTN memiliki pegawai yang profesional” dan responden menyatakan “netral” dengan nilai rata-rata terendah adalah CP3 dengan mean 2,97 yang menyatakan “Bila ada masalah kecil tidak mempengaruhi image perusahaan”. Nilai rata-rata 70 responden yang telah mengisi kuesioner menyatakan “setuju” terhadap pernyataan yang ada dalam pernyataan mengenai citra perusahaan, sehingga dimata nasabah bank BTN memiliki nama yang baik terhadap nasabahnya.

Tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai kepuasan pelanggan

Diketahui dari hasil kuesioner yang telah dilakukan tabulasi sebelumnya, maka dapat dilakukan analisis tanggapan responden terhadap 6 (enam) item pernyataan pada pertanyaan mengenai citra perusahaan sebagai berikut:

Tabel 10
Tanggapan responden terhadap pertanyaan kepuasan pelanggan

Pertanyaan	Skor					N	Mean	Penelitian
	STS	TS	N	S	SS			
	1	2	3	4	5			
KP.1	-	11	17	20	22	70	3,75	Setuju
KP.2	-	9	20	19	22		3,77	Setuju
KP.3	-	6	26	17	20		3,71	Setuju
KP.4	-	8	20	23	17		3,72	Setuju
KP.5	-	8	17	17	28		3,7	Setuju
KP.6	-	8	28	17	22		3,84	Setuju
Means Pernyataan Kepuasan Pelanggan							3,74	Setuju

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pernyataan mengenai kepuasan pelanggan keseluruhan responden menyatakan “setuju” dengan ketentuan nilai rata-rata yang didapatkan adalah 3,74 dan KP6 mean yang tertinggi 3,84 yang menyatakan “mendapatkan pelayanan lebih baik dari bank lain” dan responden menyatakan “setuju” dengan ketentuan nilai rata-rata terendah adalah KP5 dengan mean 3,7 yang menyatakan “mendapatkan kemudahan akses informasi lebih baik dari bank lain”. Nilai rata-rata 70 responden yang telah mengisi kuesioner menyatakan “setuju” terhadap pernyataan yang ada dalam pernyataan mengenai kepuasan pelanggan. Tanggapan responden sebagaimana pada hasil tanggapan

responden diatas sebagian besar memberikan tanggapan kesetujuan yang cukup besar bahwa selama ini bank BTN memberikan dan mengutamakan kepuasan nasabahnya dibuktikan dengan nilai rata-rata 3,74 terhadap pernyataan mengenai kepuasan nasabah. Yang sebagian besar nasabah lebih merasa bahwa pada bank BTN mereka mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari bank lainnya.

Konsep kepuasan nasabah yang telah diimplementasikan

Bank Tabungan Negara (BTN) memanglah sangat luar biasa, bukannya hanya bank yang memiliki nama besar dibidang perumahan, BTN juga semakin hari semakin menunjukkan bahwa BTN mampu memberikan pelayanan yang prima teradap nasabahnya dengan konsep kepuasan nasabah adalah hal yang utama bagi bank BTN. BTN beramsumsi bahwa nasabah merupakan asset perusahaan perbankan yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan, Bank BTN selalu mengutamakan pelayanan untuk membuat nasabah merasa menjadi raja di bank BTN. Tentunya, kepuasan nasabah juga berhubungan erat dengan keandalan produk jasa bank yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan bank. Kandalan produk terkait dengan kualitas produk dan pemberian kompensasi produk yang nilai mampu membuat nasabah merasa puas, tak hanya kompensasi, dalam hal ini kualitas layanan dengan mengutamakan disiplin kerja bank BTN juga termasuk jaminan terbaik kesetiaan nasabah yang lebih tinggi. Tak heran nasabah bank BTN setiap periodenya mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Strategi yang dilakukan bank BTN meningkatkan kepuasan nasabah

Adapun hal yang dilakukan bank BTN dalam meningkatkan kepuasan pelayanannya adalah sebagai berikut: BTN mendengarkan “suara” nasabah sehingga kualitas produk atau jasa bank tepat seperti yang diinginkan nasabah. Penyempurnaan

kualitas jasa bank hanya akan berarti jika disadari dan dirasakan oleh nasabah. Kualitas produk ini harus diikuti dengan kualitas promosi, pelayanan dan lain-lain. Perbaikan kualitas memerlukan komitmen total dari para petugas bank. Karyawan harus bekerja selaku team-work untuk memuaskan nasabah internal dan nasabah eksternal. Melalui bench marketing yaitu, mengukur kinerja bank membandingkan dengan pesaing di kelasnya dan berupaya meniru bahkan melampauhinya, penyempurnaan kualitas produk atau jasa bank dapat ditingkatkan. Jadi, kualitas dapat diperiksa saja tetapi harus direncanakan sejak awal. Strategi penanganan keluhan yang efisien. Penanganan komplain terkait erat dengan kualitas produk. Perusahaan harus memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkan benar-benar berfungsi sebagaimana mestinya sejak awal, baru setelah itu jika ada masalah, perusahaan segera berusaha memperbaikinya lewat sistem penanganan complain. Jadi, kualitas harus mendahului penanganan komplain. Strategi peningkatan kinerja perusahaan Sebagai ujung tombak perusahaan, karyawan perusahaan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan berkewajiban memuaskan mereka, karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya.

Kesimpulan

Penelitian kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara cabang Pemuda di Surabaya dengan memberikan pernyataan kuesioner mengenai beberapa pernyataan seperti disiplin kerja pegawai, kompensasi sebagai bentuk layanan untuk memuaskan nasabah yang telah dilakukan dan dijelaskan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan analisa deskriptif dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada 70 responden diperoleh hasil tanggapan responden terhadap kualitas layanan dalam wujud pemberian kompensasi dan disiplin pegawai terhadap kepuasan nasabah.

Dari tanggapan responden dapat dilihat bahwa yang paling menggambarkan layanan yang berkualitas dari bank BTN adalah pernyataan disiplin pegawai yaitu “prosedur penerimaan nasabah yang cepat dan tepat” dan pernyataan mengenai pemberian kompensasi yang diberikan kepada nasabah yaitu “adanya undian berhadiah” ini berarti layanan BTN selama ini dipersepsikan cepat dan tepat terhadap keluhan nasabah serta adanya undian berhadiah yang mempengaruhi nasabah terhadap kualitas layanan bank BTN.

Kuesioner untuk mengukur tanggapan responden terhadap kepuasan nasabah bank BTN terdiri dari enam pernyataan mengenai pernyataan kepuasan nasabah. Pernyataan kepuasan nasabah yang menurut responden paling menggambarkan kepuasan nasabah terhadap layanan BTN adalah “mendapatkan pelayanan lebih baik dari bank lain”. Hal ini menunjukkan bahwa BTN memberikan pelayanan yang sangat baik dari bank lainnya, layanan yang diberikan melebihi harapan nasabah sehingga terbentuk kepuasan nasabah atas layanan BTN.

Kenyataan kualitas layanan mengenai disiplin pegawai yang diberikan terhadap nasabah menunjukkan nilai skor rata-rata 3,46 yang menyatakan bahwa layanan kualitas yang ditunjukkan bank BTN mengenai disiplin kerja pegawai adalah baik dan dapat dikatakan puas. Pada bank BTN pernyataan mengenai layanan dengan wujud pemberian kompensasi terhadap nasabah memiliki rata-rata 3,50 yang menyatakan bahwa pemberian kompensasi kepada nasabah telah dikatakan baik dan puas oleh kompensasi bank BTN. Selain itu, pernyataan mengenai kepuasan nasabah dengan skor nilai rata-rata yang tinggi yakni 3,74 menunjukkan bahwa selama ini bank BTN memberikan pelayanan yang ekstra kepada nasabah sehingga dalam hal memuaskan nasabah bank BTN sangat memuaskan nasabahnya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya, penulis mengajukan saran yang dapat dijadikan barang pertimbangan bagi pihak manajemen dalam menentukan kebijakan perusahaan dimasa yang akan datang, yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah yakni pemberian kompensasi dan disiplin kerja para pegawainya memiliki nilai baik dimata nasabah, sehingga saran yang diberikan adalah lebih ditingkatkannya pemberian kompensasi yang dalam pernyataan adalah “bunga pinjaman mendapat diskon” dan disiplin kerja pegawai yang dalam pernyataannya adalah “tidak membiarkan nasabah menunggu lama” dengan cara menambah jumlah karyawan yang berada dalam Front Office terutama pada bagian Customer Service dan Teller, kemudahan dan kecepatan dalam melakukan klaim jangan sampai nasabah menunggu lama, perhatian terhadap informasi yang diperlukan oleh nasabah, kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan nasabah. BTN juga hendaknya memperhatikan kesesuaian jenis pelayanan agar sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pegawai, supaya tidak menurunkan kepercayaan nasabah terhadap BTN dimasa mendatang. Sebaiknya pihak manajemen terus berusaha melakukan pelatihan kepada karyawan secara kontinu agar tidak menimbulkan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Implikasi

Berdasarkan simpulan dan saran penelitian dapat dikemukakan beberapa implikasi sebagai berikut:

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah diperlukan disiplin kerja pegawai dan pemberian kompensasi terhadap nasabah yang tinggi. Dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah yang dimaksud bank BTN hendaknya memperhatikan peraturan

perbankan yang berhubungan dengan disiplin kerja pegawai dan pemberian kompensasi terhadap nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya. Hal yang penting juga, dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank perlu mempertimbangkan standart layanan perbankan. Karena kebutuhan nasabah harusnya terpenuhi tanpa keluhan sedikitpun. Dengan terpenuhinya pelayanan yang diterima oleh nasabah, maka nasabah akan merasa bahwa bank ini adalah bank yang terpercaya dan aman dalam bertransaksi. Terpenuhinya kebutuhan dan pelayanan nasabah dengan aman maka memungkinkan nasabah untuk menjaga kesetiaan kepada bank BTN , sehingga kepuasan nasabah yang diharapkan yang dituntut oleh masa depan Bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabahnya akan tercapai.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad Tohardi. 2002. Pemahaman praktis manajemen sumber daya manusia. Bandung: Mandar Maju
- Baharuddin Latief. 2012. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan PT. Mega Mulia Survindo Di Makasar. Jurnal Manajemen dan akuntansi. (Online).(<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=114432&val=5240&title=FAKTOR-FAKTOR%20YANG%20MEMPENGARUHI%20KINERJA%20KARYAWAN%20PT.%20MEGA%20MULIA%20SERVINDO%20DI%20MAKASAR>, diakses 01 mei 2017).
- Fisher, Schoenfeldt, dan Shaw. 2006. Berita dan artikel. Peningkatan kinerja organisasi. (online). (<http://www.sentrapolimer.id/id/berita-dan-artikel/artikel/peningkatan-kinerja-organisasi>, diakses Rabu, 15 Maret 2017).
- Hani T. Handoko. 2000. Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi Kedua. BPFE, Yogyakarta. <http://www.btn.co.id/ContentPage/Berita/Sejarah-Lahirnya-Bank-BTN-di-Masa-Penjajahan-28-10>, diakses 18 maret 2017.
- <http://www.btn.co.id/content>, diakses 09 Februari 2017.
- Yhoga Leksmana. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malang. (Online). (<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/27686/Reference.pdf?sequence=2&isAllowed=y>, diakses 24 Agustus 2017)
- Malayu Hasibuan, S.P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Gunung Agung.
- Marihot Manullang. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.
- Nawawi. 2001. Manajemen Sumber Daya manusia. Jakarta: Ghallia Indonesia.
- Ratih Hardiyati. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agro Wisata Kebun The Pagilaran. (Online). (<http://eprints.undip.ac.id/23450/1/Skripsi.pdf>, diakses pada 24 Agustus 2017)
- Robbins, Stephen P. 2006. Perilaku Organisasi, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Saydam, Gouzali. 2000. Manajemen Sumber Daya manusia (Human Resources Management Jilid 2). Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.

- Syofian Siregar. 2013. Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. Metodologi Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Alfabeta. Bandung
- Tatik Suryani. 2013. Perilaku Konsumen di Era Internet “Implikasinya Pada Strategi Pemasaran”. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Umar. 2005. Kajian Pustaka. Pengertian, Faktor dan Pengukuran Kepuasan Konsumen. (online). (<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>, diakses Jumat, 03 Februari 2017).
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan PNS, diakses pada 22 Maret 2017.
- Van Voorhis, Carmen R. Wilson dan Besty L. Morgan. 2007. “Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Size”. Vol. 3. Pp 43-50.



SURAT PENGANTAR KUESIONER

Kepada Yth

Bpk/Ibu Nasabah

Bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya

Di Surabaya

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan syarat Tugas Akhir (TA) saya di Program Studi diploma 3 STIE Perbanas Surabaya, maka saya

Nama : Siti Alfiyan Sari

Nim : 2014110947

Jurusan : Diploma 3 Keuangan dan Perbankan

Akan melakukan penelitian dengan judul **“Kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara cabang Pemuda Surabaya”**. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon bantuan atau kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi angket tersebut dengan sejujur-jujurnya .

Atas perhatian, kerjasama dan kesediaan bapak/Ibu, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Siti Alfiyan Sari

Dimohon untuk mengisi kotak-kotak / titik-titik dibawah ini dengan jawaban yang benar atau pilihlah dan tandai (X) pada pilihan jawaban yang sesuai.

NO:

Kuesioner Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Pegawai BTN Cabang Pemuda Surabaya

BIODATA RESPONDEN

1. Nama : (tidak wajib diisi)
2. Jenis Kelamin :
A. Laki-laki
B. Perempuan
3. Tempat Tinggal :
4. Usia :
A. 19 – 29
B. 29 – 45
C. 45 – 55
D. > 55
5. Pendidikan Terakhir :
A. SD
B. SLTP atau Sederajat
C. SLTA atau Sederajat
D. Akademi/Universitas
6. Status :
A. Kawin
B. Tidak Kawin
7. Pendapatan / Bulan :
A. < Rp. 5.000.000
B. Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000
C. Rp. 10.100.000 – Rp. 20.000.000
D. >Rp. 20.000.000
8. Jumlah Kunjungan ke bank BTN cabang Pemuda Surabaya :
A. 1 – 3 Kali
B. 4 – 6 Kali
C. 6 – 10 kali
D. Lebih dari 10 Kali

9. Tujuan Kunjungan ke bank BTN cabang Pemuda Surabaya :
- A. Mengurus Pembayaran
 - B. Menabung
 - C. Mengurus Kehilangan ATM atau Pin Baru
 - D. Menyampaikan Keluhan Atas Layanan Perbankan BTN



Berikan tanda (X) pada kolom skala dari pertanyaan di bawah ini, dengan memilih salah satu keterangan sebagai jawaban :

Keterangan :

- 5 = Sangat Setuju
- 4 = Setuju
- 3 = Netral
- 2 = Tidak Setuju
- 1 = Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan mengenai “disiplin pegawai”	S K A L A				
		SS	S	N	TS	STS
1	Prosedur penerimaan nasabah yang cepat dan tepat					
2	Prosedur pelayanan yang cepat dan mudah					
3	Kerapihan dan ketelitian petugas dalam menangani tugasnya					
4	Petugas melayani dengan penuh keramahan					
5	Kondisi kantor yang bersih dan nyaman					
6	Petugas membiarkan nasabah menunggu lama					

No.	Pernyataan mengenai “kompensasi yang diberikan kepada nasabah”	S K A L A				
		SS	S	N	TS	STS
1	Adanya undian berhadiah					
2	Pembayaran administrasi tiap bulan yang sesuai					
3	Pemberian kompensasi tiap waktu					
4	Bunga pinjaman mendapat diskon					

No.	Pernyataan mengenai “Citra Perusahaan”	S K A L A				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penjelasan terhadap produk-produk bank BTN sangat jelas					
2	Segi-segi positi perusahaan sering disampaikan oleh pegawai bank					
3	Bila ada kesalahan kecil tidak mempengaruhi image perusahaan					
4	Bank BTN memiliki pegawai yang professional					
5	Ada kesan perusahaan memiliki reputasi yang bagus					

No.	Pernyataan mengenai “Kepuasan Pelanggan”	S K A L A				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan front office yang baik					
2	Penjelasan customer service yang baik dan jelas					
3	Proses penanganan administrasi tidak berbelit-belit					
4	Merasa nyaman bila mendatangi bank BTN					
5	Mendapatkan kemudahan akses informasi lebih baik dari bank lain					
6	Mendapatkan pelayanan lebih baik dari bank lain					



Lampiran 2 : Persetujuan Penelitian

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Surabaya
Jl. Pemuda No 50 Surabaya 60271
Telp. 031 5353513 (HUNTING)
Fax 031 5345073

Bank  BTN

www.btn.co.id

No : 655/Sby.UV/GA/III/2017
Lamp. : -

Surabaya, 15 Maret 2017

Kepada Yth:
Ka Prodi Keuangan dan Perbankan
STIE PERBANAS SURABAYA

Perihal : Persetujuan Penelitian Skripsi

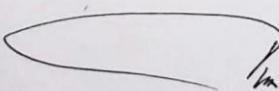
PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Kantor Cabang Surabaya dengan ini menerangkan bahwa:

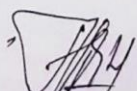
Nama : Siti Alifiyan sari
NIM : 2014110947
Judul Skripsi : Peningkatan Kinerja Pegawai Bank Terhadap Kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda Surabaya

Telah disetujui untuk melakukan penelitian pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Surabaya.

Demikian Surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk
KANTOR CABANG SURABAYA


Suwito Dwi Purnomo
G.A. Sub Unit Head


Dita Novia Ardi
Logistic Support Staff

Lampiran 3 : Surat Pernyataan

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Alfian Sari

Alamat : Semampir Tengah No 7 Surabaya

NIM : 2014110947

Program Studi : Keuangan dan Perbankan

Program Pendidikan : Diploma 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

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

Adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri dan bukan jiplakan (plagiat) dari karya ilmiah orang lain serta bukan hasil dibuatka oleh orang/pihak lain. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Tugas Akhir beserta segala hal yang berkaitan dengan skripsi tersebut.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 September 2017

Yang menyatakan,


Siti Alfian Sari

Lampiran 4 : Berita Acara Revisi

QP-ACD-12/F3

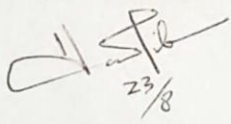
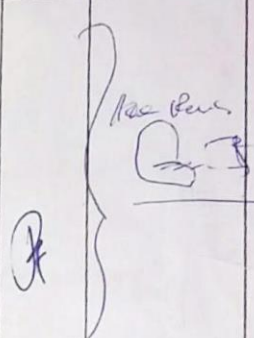


Yayasan Pendidikan Perbanas Jawa Timur
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya, Telp. (031)5947151 - 52 / Fax. (031)5935937

DAFTAR PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Ujian ke - 1

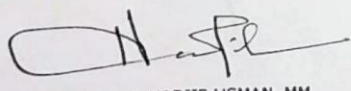
Nama : SITI ALFIYAN SARI
 NIM : 2014110947
 Program Pendidikan : D3 Keuangan dan Perbankan
 Hari, tanggal : Rabu, 16 Agustus 2017

No.	Halaman	ACC Penguji
P. Wahyu : "Kepuasan" - Hasilnya dan yang telah - Tata tulis -- Perhitungan - Ketepatan penulisan * Deskriptif → Data Deskriptif → P. Frank : - Rujukan 2 yg terdahulu ? - Hambatan 2 Bpm mengaturnya - Dari simpulan → saran	 23/8	

Perubahan Judul : ADA / ~~TIDAK ADA~~)

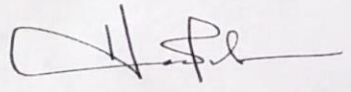
Judul Baru : Kegagalan Nambur pada Bank Tab. ---

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, MM.

Tim Penguji,
Sekretaris



Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, MM.

Lampiran 5 :Turnitin

Turnitin - Google Chrome
 https://www.turnitin.com/report.aspx?cid=85,801,627,640305&src=5276&lang=en_us&id=632183,300&tab=300+Lampiran

Processed on: 22-04-2017 13:27:07
 ID: 632183197
 Word Count: 12376
 Submitted: 2

TA Siti Alfian Sari
 2014110947
 By Siti Alfian Sari

Similarity Index
 18%

Similarity by Source
 Internet Sources: 18%
 Publications: 0%
 Student Papers: 0%

18% match (Internet from 31-Jul-2016)
<http://idocviberta.org>

sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan...

Ketua Program Studi
 Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

Dosen Pembimbing
 Dr. Drs. M Nadjib Usman, MM.