



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM TABUNGAN BRITAMA PADA BANK RAKYAT INDONESIA UNIT II TELUK KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Diko Saputra

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
E-mail : dikosaputra1994@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dalam tabungan Britama pada Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan Britama pada BRI Unit II Teluk kuantan sebanyak 1532 orang. Sedangkan Sampel pada penelitian ini diambil menggunakan rumus Slovin yang menghasilkan 94 orang nasabah. Pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh melalui tiga tahap yaitu : Observasi, Kuisisioner dan Dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan adalah Deskriptif Kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan nasabah dari indikator bukti nyata (Tangible) memperoleh total skor 1263 dengan rata-rata 4,47 dan tergolong kategori Sangat Baik, indikator Kehandalan (Realibility) memperoleh total skor 1112 dengan rata-rata 3,94 dan tergolong kategori Baik, Tingkat kepuasan nasabah indikator Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh total skor 1071 dengan rata-rata 3,79 dan tergolong kategori Baik, Tingkat kepuasan nasabah indikator Jaminan(Assurance) memperoleh total skor 1092 dengan rata-rata 3,87 dan tergolong kategori Baik, Tingkat kepuasan nasabah indikator Kepedulian (Emphaty) memperoleh total skor 1084 dengan rata-rata 3,84 dan tergolong kategori Baik. Kemudian Indikator yang memberikan Tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama yang memiliki skor yag paling tinggi adalah Indikator Bukti Nyata (Tangible) memperoleh total skor 1263 dengan rata-rata 4,47 dan tergolong kategori Sangat Baik. Sebaliknya Indikator yang memberikan Tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama yang memiliki skor yag paling Rendah adalah Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh total skor 1071 dengan rata-rata 3,79 dan tergolong kategori Baik.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kepuasan, Dimensi Kualitas Pelayanan Publik dan Tabungan.*

ABSTRACT

This study aims to determine the level of customer satisfaction in Britama savings at Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan, Kuantan Singingi Regency. This research was conducted at Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan, Kuantan Singingi Regency. The population in this study were all Britama savings customers at Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan in 2019 which was 1532 people. While, the sample is a portion of an affordable population that has the same characteristics as the population which are 1532 totalling people. The Sampling in this study using the Slovin formula that produced 94 customers. Data collection in this study will be obtained through three stages, namely: Observation, Questionnaire and Documentation. The data analysis technique used is quantitative descriptive. The results showed that the level of



customer satisfaction from tangible indicators obtained the total score of 1263 with an average of 4.47 and classified as Very Good, the Reliability indicator obtained the total score of 1112 with an average of 3.94 and classified as a category Good, the level of customer satisfaction Indicator Responsiveness obtained the total score of 1071 with an average of 3.79 and classified as Good category, The level of customer satisfaction indicator Assurance obtained the total score of 1092 with an average of 3.87 and classified as Good, The level of customer satisfaction Indicators of Emphaty obtained the total score of 1084 with an average of 3.84 and classified as Good Category. Then the Indicator that gives the level of satisfaction of Britama savings customers who have the highest score is the Tangible Indicator which obtains a total score of 1263 with an average of 4.47 and is categorized as Very Good. On the other hand, the indicator that gives the level of satisfaction of Britama savings customers with the lowest score is the Responsiveness Indicator, which scores a total of 1071 with an average of 3.79 and is categorized as Good. Overall, it can be concluded that the level of Customer satisfaction of Britama Saving in Bank Rakyat Indonesia Unit II Kuantan Singingi is classified as Good.

Keywords: Public Services, Satisfaction, Dimensions of Quality of Public Services and Savings.

PENDAHULUAN

Di Kabupaten Kuantan Singingi, peranan bank dalam kehidupan masyarakat sangatlah besar disetiap sektor kehidupan baik itu dalam memenuhi kebutuhan di segala sektor Pendidikan, Sosial, dan Ekonomi. Hampir semua memerlukan pelayanan jasa yang disediakan oleh perbankan. Secara umum, Peranan Perbankan dalam kehidupan masyarakat meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Banyak perusahaan perbankan yang berlomba-lomba membuka unit dan cabangnya di Kabupaten Kuantan Singingi terkhususnya kota Teluk Kuantan. Salah satu bank yang membuka pelayanan perbankan terhadap masyarakat kota Teluk Kuantan adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI). Bank Rakyat Indonesia merupakan bank tertua yang ada di Indonesia selama lebih dari 123 tahun BRI melayani masyarakat hampir di seluruh daerah di Indonesia.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

Adapun dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar BRI menyediakan bermacam-macam produk perbankan meliputi produk dana, produk jasa, pelayanan serta kredit yang berusaha menguasai pasar dengan tetap meningkatkan kinerjanya agar tetap menjadi bank yang berkembang pesat dan terbaik. Kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap BRI menjadikan bank ini berusaha keras untuk melayani masyarakat di semua lapisan. Dalam mencapai tujuan tersebut, Bank BRI tidak hanya bersaing dalam kinerja keuangan saja tetapi juga bersaing pada kualitas pelayanan dan produknya. Salah satu produk yang ditawarkan oleh bank Bank Rakyat Indonesia dalam bentuk simpanan yaitu tabungan Britama.

Segala upaya penyempurnaan produk Britama terus dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi nasabah, diantaranya adalah pengembangan Debit Card BRI yang bekerjasama dengan Master Card International, sehingga kartu Britama dapat digunakan di semua ATM dan merchant yang berlogo Maestro dan Cirrus di seluruh dunia. Fasilitas pembayaran uang kuliah, disamping fasilitas-fasilitas yang telah ada pada kartu BRI saat ini antara lain pembayaran tagihan listrik, pembayaran tagihan telepon, pembelian pulsa isi ulang, Pembayaran kartu kredit serta dapat bertransaksi melalui CallBRI dan jaringan ATM Link dan ATM Bersama. Sebagai jasa pemberi layanan keuangan, Bank harus bisa melayani kebutuhan dan keinginan setiap pelanggannya, tidak hanya itu saja bank juga harus dapat meningkatkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan tersebut supaya bisa memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.

Adapun upaya lain yang dilakukan BRI dengan menyiapkan beberapa karyawannya yang bertugas memberikan layanan seperti pelayanan Teller dan Customer Service yang memuaskan akan memberikan kepuasan dan rasa nyaman tersendiri bagi para nasabah. Adapun peranan seorang customer service adalah Sebagai receptionist (penerima tamu) seorang customer service harus ramah tamah, sopan, lembut, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan di mata nasabah yang dihadapinya. Dengan kata lain, customer service itu diibaratkan seorang model yang selalu diperhatikan oleh nasabahnya. Customer service juga berperan sebagai customer relation officer (orang yang dapat membina



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

hubungan baik dengan seluruh nasabah), termasuk membujuk atau merayu agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Terakhir, sebagai komunikator (orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi) tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. Dengan kata lain, customer service adalah kunci utama penyambung lidah antara nasabah dan bank tersebut.

Di samping eksistensinya yang bagus bank BRI tidak luput dari berbagai fenomena-fenomena yang buruk terjadi selama Bank BRI Berdiri. Salah satunya masalah yang paling populer terjadi pada tahun 2018, Nasabah bank BRI mengalami pencurian saldo yang misterius artinya tanpa ada penarikan dari nasabah sendiri. Nasabah tiba-tiba kehilangan uang tabungannya tanpa melakukan transaksi apapun. Ternyata ini merupakan suatu motif pencurian besar yang dilakukan dengan menggunakan metode skimming akibatnya sekitar 237 nasabah bank BRI kehilangan sejumlah uang didalam tabungannya.

Selain itu, di Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan khususnya mengalami penurunan jumlah nasabah dari tahun sebelumnya. Berdasarkan Informasi yang didapat dari interview penulis dengan salah satu karyawan Customer Service pada Bank BRI Unit II Teluk Kuantan diperoleh bahwa jumlah nasabah yang menggunakan tabungan Britama beberapa tahun belakangan ini lumayan meningkat sebelum tahun 2019. Menurut narasumber, nasabah tabungan Britama BRI pada tahun 2016 berjumlah sekitar 1.290 orang, pada tahun 2017 nasabah tabungan Britama berjumlah 1.448 orang Sedangkan pada tahun 2018 sekitar 1.698 orang. Akan tetapi berbeda dengan tahun 2019 Nasabah tabungan Britama Bank Rakyat Indonesia hanya berjumlah 1532 orang nasabah. Dengan kata lain nasabah tabungan Britama BRI Unit II Teluk Kuantan mengalami penurunan nasabah yang lumayan signifikan setahun belakangan.

Dengan adanya masalah tersebut, penulis berinisiatif untuk mencari tahu tentang bagaimana tanggapan nasabah tabungan Britama dengan kata lain penulis memiliki keinginan yang tinggi untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap tabungan Britama yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan terhadap masyarakat Kuantan Singingi. Dengan demikian, penulis



mengangkat penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Tabungan Britama Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kuantitatif. Dalam pengambilan sampel teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non Probability Sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan Britama pada Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan berjumlah 1532 orang nasabah. Sedangkan Sampel adalah sebagian dari populasi yang di tentukan menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sample sebanyak 94 orang. Kemudian penelitian ini dilakukan dikantor Bank Rakyat Indonesia Unit II Jalan Tuanku Tambusai Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi . Kemudian Penelitian telah dilakukan pada bulan Maret- April 2020. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuisisioner dan Dokumentasi.

Pada penelitian ini, penulis mengukur tingkat kepuasan nasabah produk tabungan Britama pada Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan menggunakan 5 indikator Indikator Kualitas Pelayanan (Sumber: Zeithaml et al (dalam Hariansyah 2011) yaitu Bukti Nyata (*Tangible*), Keandalan (*Realibility*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Emphaty*). Kemudian Pengolahan data penelitian ini dilakukan dengan cara analisis deskriptif kuantitatif yaitu dijabarkan dalam bentuk angka-angka.

Kemudian setiap jawaban responden di kelompokkan dengan menggunakan teknik pengukuran skala likert sesuai dengan pendapat Husaini Usman (2009) sebagai berikut :

Sangat Puas	(81% - 100%)
Puas	(61% - 80%)
Cukup Puas	(41% - 60%)
Kurang Puas	(21% - 40%)
Tidak Puas	(0 % - 20%)

Penulis menganalisis setiap jawaban kuisisioner nasabah tabungan Britama pada



Bank Rakyat Indonesia dan mengelompokkan sesuai dengan skala yang tertera diatas dihitung bobot nilainya berdasarkan pengelompokkan nilai sebagai berikut:

Tabel 3.3. Nilai Menurut Tingkat Kepuasan

Kriteria Kepuasan	Nilai
Tidak Puas	1
Kurang Puas	2
Cukup Puas	3
Puas	4
Sangat Puas	5

Sumber: Rangkuti, 1997.

Dalam menganalisis data, digunakan rata-rata untuk mengetahui nilai rata-rata dari jawaban responden pada setiap pernyataan pada instrumen penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel frekuensi yang diklasifikasikan menurut kelas dan kategori-kategori tertentu. Kemudian setiap jawaban responden tersebut disajikan dalam bentuk tabel melalui perhitungan distribusi frekuensi dan presentasi.

Untuk menghitung persentasi jawaban responden, peneliti menggunakan rumus persentasi sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Dimana P : Persentase

F : Frekuensi

N: Jumlah sampel

Untuk menghitung rata-rata skor jawaban responden pada setiap kategori pernyataan pada item instrument penelitian dengan bantuan tabel frekuensi. Untuk menghitung rata-rata skor jawaban responden pada setiap kategori dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$M_x = \frac{\sum (F.X)}{N}$$



Dimana: M_x : Rata-Rata

$\sum (F.X)$: Jumlah Skor Kategori Jawaban (F= Frekuensi dan X= Skor)

N : Banyaknya Responden

Setelah data setiap indikator diolah, kemudian peneliti menentukan banyak kelas interval sebesar 5, rumus yang digunakan adalah

$$\text{Panjang kelas Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Dengan penjabaran sebagai berikut :

1,00 - 1,79 = Tidak Baik

1,80 - 2,59 = Kurang Baik

2,60 - 3,39 = Cukup Baik

3,40 - 4,19 = Baik

4,20 - 5,00 = Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

5.1. Identitas Responden

Responden menjadi objek dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan Britama Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan. Adapun semua data yang peneliti berikan kepada responden dikumpulkan dan di deskripsikan berdasarkan temuan yang telah didapatkan dari nasabah yang bersangkutan.

5.1.1. Responden Menurut Tingkat Umur

Tabel 5.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur (Tahun)	Jumlah	
		Responden (Orang)	Persentase (%)
1	17 s/d 27	42	44,68%
2	28 s/d 38	30	31,91 %
3	39 s/d 49	18	19,15%



4	>50	4	4,25 %
	Jumlah	94	100%

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat ijelaskan bahwa jumlah responden yang berumur 17 s/d 27 tahun sebanyak 42 orang (44,68%), responden yang berumur 28 s/d 338 tahun sebanyak 30 orang (31,91%), responden yang berumur 39 s/d 49 tahun sebanyak 18 orang (19,15%), dan responden yang berumur 51 tahun keatas sebanyak 4 orang (4,25%). Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah berumur 17 s/d 27 tahun yaitu sebanyak 42 orang (44,68%).

5.1.2. Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 5.2. Klasifikasi Responden Menurut Janis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	
	Responden (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	42	44,68 %
Perempuan	52	55,32%
Jumlah	94	100 %

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang (44,68%) sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang (55,32%). Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan adalah 10 orang lebih banyak di bandingkan dengan jumlah responden laki-laki .

5.1.3. Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tabel 5.3. Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	
	Responden (Orang)	Persentase (%)



SD	9	9,57%
SMP	14	14,89 %
SMA	38	40,43%
S1	26	27,66%
S2	7	7,45 %
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Olahan 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah responden yang yang berpendidikan SD sebanyak 9 orang, SMP sebanyak 14 orang (14,89%), SMA sebanyak 38 orang (40,43%), S1 sebanyak 26 orang (27,66%), dan S2 sebanyak 7 orang (7,45%). Dari data tersebut jumlah responden yang paling banyak yaitu berpendidikan SMA sebanyak 38 orang (40,43%).

Data dalam penelitian ini mengukur tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama BRI Teluk Kuantan menggunakan satu variabel yaitu tingkat kualitas pelayanan Bank Rayat Indonesia dengan menggunakan 5 indikator yaitu Bukti Nyata (Tangible), Kehandalan (Realibility), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Kepedulian (Emphaty).

5.2.1. Bukti Nyata (Tangible)

Berikut tanggapan responden untuk indikator Bukti Nyata (Tangible) yang terdiri dari 3 pernyataan sebagi berikut:

Tabel. 5.4. Data Penilaian Tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama BRI dari indikator Bukti Nyata (Tangible).

N O	Pernyataan	SP		P		CP		KP		TP		N	Σ (F.X)
		F	X	F	X	F	X	F	X	F	X		
1	Penampilan Karyawan dalam pelayanan	50	250	35	140	4	12	2	4	3	3	94	409



2	Kelengkapan fasilitas tempat pelayanan	60	300	33	132	1	3	0	0	0	0	94	435
3	Ruangan Pelayanan	54	270	32	128	5	15	3	6	0	0	94	419
	Jumlah	282										1263	
	Rata-Rata Skor	4,47											

Sumber: Data Olahan 2020

Keterangan tabel :

- | | | | |
|----|---------------|---|--------------------|
| SP | : Sangat Puas | F | : Frekuensi |
| P | : Puas | X | : Skor |
| CP | : Cukup Puas | N | : Jumlah Responden |
| KP | : Kurang Puas | | |
| TP | : Tidak Puas | | |

5.2.2. Keandalan (Realibility)

Berikut data tanggapan responden untuk indikator Keandalan (Realibility) yang terdiri dari 3 pernyataan dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel. 5.5. Data Penilaian Tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama BRI dari indikator Keandalan (Realibility)

No	Pernyataan	SP		P		CP		KP		TP		N	Σ (F.X)
		F	X	F	X	F	X	F	X	F	X		
1	Kecermatan karyawan dalam pelayanan	37	185	33	132	20	60	2	4	2	2	94	383
2	Kemampuan komunikasi karyawan	26	130	29	116	35	105	13	26	9	9	94	386
3	Kemampuan memberikan solusi	29	145	24	96	28	84	5	10	8	8	94	343



Jumlah	282	1112
Rata-Rata Skor	3,94	

Sumber: Data Olahan 2020

5.2.3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Berikut tanggapan responden untuk indikator Daya Tanggap(Responsiveness) yang terdiri dari 3 pernyataan sebagai berikut:

Tabel. 5.6. Data Penilaian Tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama BRI dari indikator Daya Tanggap (Responsiveness)

N O	Pernyataan	SP		P		CP		KP		TP		N	Σ (F.X)
		F	X	F	X	F	X	F	X	F	X		
1	Ketanggapan terhadap kebutuhan nasabah	38	190	31	124	12	36	8	16	5	5	94	371
2	Keterampilan memberi solusi atas keluhan	32	160	34	136	18	54	5	10	5	5	94	365
3	Inisiatif dalam melayani nasabah	26	130	28	112	22	66	9	18	9	9	94	335
	Jumlah											282	1071
	Rata-Rata Skor												3,79

5.2.4. Jaminan (Assurance)

Berikut tanggapan responden untuk indikator Jaminan (Assurance) yang terdiri dari 3 pernyataan sebagai berikut:

Tabel. 5.7. Data Penilaian Tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama BRI dari indikator Jaminan (Assurance)

N O	Pernyataan	SP		P		CP		KP		TP		N	Σ (F.X)
		F	X	F	X	F	X	F	X	F	X		
1	Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang perbankan	30	150	23	92	38	114	2	4	1	1	94	361



2	Jaminan kepastian biaya dan administrasi dalam pelayanan	33	165	44	176	13	39	4	8	0	0	94	388
3	Karyawan memberikan informasi yang terpercaya	28	140	17	68	40	120	6	12	3	3	94	343
	Jumlah											282	1092
	Rata-Rata Skor											3,87	

Sumber: Data Olahan 2020

5.2.6. Kepedulian (Emphaty)

Berikut tanggapan responden untuk indikator Kehandalan (Realibility) yang terdiri dari 3 pernyataan sebagai berikut:

Tabel. 5.8. Data Penilaian Tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama BRI dari indikator Kepedulian (Emphaty)

N	Pernyataan	SP		P		CP		KP		TP		N	Σ (F.X)
		F	X	F	X	F	X	F	X	F	X		
1	Karyawan dahulukan kepentingan nasabah	35	175	29	116	18	54	5	10	7	7	94	362
2	Karyawan memberikan layanan dengan ramah, sopan, dan santun	40	200	24	96	15	45	9	18	6	6	94	365
3	Karyawan bersikap adil dalam memberikan layanan	39	195	25	100	10	30	12	24	8	8	94	357
	Jumlah											282	1084
	Rata-Rata Skor											3.84	



Sumber: Data Olahan 2020

5.2.7. Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Pada Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut analisis data rekapitulasi tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama pada Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi menggunakan satu variabel yaitu tingkat kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia dengan menggunakan 5 indikator yaitu Bukti Nyata (Tangible), Kehandalan (Realibility), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Kepedulian (Emphaty). sebagai berikut

Tabel. 5.9. Rekapitulasi Data Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan

No	Indikator	N	$\sum (F.X)$	Rata-Rata
1	Bukti Nyata (Tangible)	282	1263	4,47
2	Kehandalan (Realibility)	282	1112	3,94
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	282	1071	3,79
4	Jaminan (Assurance)	282	1092	3,87
5	Kepedulian (Emphaty)	282	1084	3,84
	Jumlah	1410	5622	3,98

Sumber : Data Olahan 2020

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa rekapitulasi data tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama pada Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al dalam Hariansyah (2011) dapat diketahui bahwa Tingkat kepuasan nasabah dari indikator bukti nyata (Tangible) memperoleh total skor 1263 dengan rata-rata 4,47 dan tergolong kategori Sangat Baik, indikator Kehandalan (Realibility) memperoleh total skor 1112 dengan rata-rata 3,94 dan tergolong kategori Baik, indikator Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh total skor 1071 dengan rata-rata 3,79 dan tergolong kategori Baik, indikator Jaminan (Assurance) memperoleh total skor 1092 dengan rata-rata 3,87 dan



tergolong kategori Baik, dan indikator Kepedulian (Emphaty) memperoleh total skor 1084 dengan rata-rata 3,84 dan tergolong kategori Baik.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Indikator yang memberikan Tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama yang memiliki skor yag paling tinggi adalah Indikator Bukti Nyata (*Tangible*) memperoleh total skor 1263 dengan rata-rata 4,47 dan tergolong kategori Sangat Baik. Sebaliknya Indikator yang memberikan Tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama yang memiliki skor yag paling Rendah adalah Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) memperoleh total skor 1071 dengan rata-rata 3,79 dan tergolong kategori Baik. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan mendapat total skor 5622 dengan nilai rata-rata 3,98 dan tergolong kategori Baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat kepuasan nasabah dalam tabungan Britama pada Bank Rakyat Indonesia Unit II teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi ditinjau berdasarkan 5 indikator kualitas pelayanan diperoleh hasil data sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama Bank Rakyat Indonesia Unit II Teluk Kuantan mendapat total skor 5622 dengan nilai rata-rata 3,98 dan tergolong kategori Baik.
2. Indikator yang memberikan Tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama yang memiliki skor yang paling tinggi adalah Indikator Bukti Nyata (*Tangible*) dengan memperoleh total skor 1263 dengan rata-rata 4,47 dan tergolong kategori Sangat Baik.
3. Indikator yang memberikan Tingkat kepuasan nasabah tabungan Britama yang memiliki skor yang paling Rendah adalah Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang memperoleh total skor 1071 dengan rata-rata 3,79 dan tergolong kategori Baik.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri ,2012. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta :PT. Rajagrafindo Persada.
- Ali, Faried ,2011 *Teori dan Konsep Administrasi*, Makassar ,PT. Rajagrafindo Persada
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta. Bogor. Di bawah bimbingan W. H. LIMBONG.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Athoilah, Anton. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Atmosudirjo, S. Prajudi. (2006). *Konsep Organisasi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Burhan, Bungin. 2013. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta:Prenada Media Grup. CV. Alfa Beta
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen*. BPFE-UGM. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media.
- Hartono.2008. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, 2010, *Organisasi dan motivasi dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Keban, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Kencana Syafiie, Inu ,2011, *Etika Pemerintahan*, Jakarta, Reneka Cipta
- Kencana Syafiie, Inu, 2010 *Ilmu Administrasi Publik*, . Jakarta, Reneka Cipta.
- Komalasari, dkk.2011. *Assesment Teknik Non Tes Perspektif BK Komprehensif*. Jakarta: PT. Indeks.
- Manullang. 2012. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2009, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Margono S. Drs. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan Komponen MKDK*.Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Moenir.2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.



- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasalong. Harbani. 2012. *Metode Penelitian administrasi publik*. Alfabeta. Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Riduwan. 2004. *Metode Research*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Setyosari, P. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*, Jakarta : Kencana.
- Siagian, P, Sondang. 2004. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Simon, A. Herbert, (2004). *Administrative Behaviour, Perilaku Administrasi: Suatu Study tentang Proses Pangambilan Keputusan dalam Organisasi Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinungan, Muchdarsyah. 2000. *Strategi Manajemen Bank*. Jakarta
- Soliha, Eha. 2006. H24102022. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R dan D*. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R dan D*. Bandung. CV. Alfa Beta
- Suharsaputra, Uhar. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung; PT. Revika Aditama.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003 *Sistem Admnistrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*, Jakarta, Reneka Cipta.
- Terry, G. R. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Penerbit PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Undang- Undang**
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2002 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar, Komponen Standar Pelayanan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 bab 5 tentang Standar pelayanan publik.
- Undang-Undang No. 10 tahun 1985 Pasal 5 tentang bank umum dan bank perkreditan rakyat.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 tentang Peayanan Publik.

Undang-Undang Nomor Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis
Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, komponen
standar pelayanan.