

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* PETUGAS TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU BONDOWOSO**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

**Mohammad Fathul Muin**

**17.104.11.167**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2023**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Fathul Muin  
NIM : 1710411167  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH SERVICE EXCELLENCE PETUGAS TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU BONDOWOSO**, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 06 Juli 2023

Yang menyatakan,



Mohammad Fathul Muin

NIM. 1710411167



**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* PETUGAS TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU BONDOWOSO**



Oleh :

Mohammad Fathul Muin

17.104.11.167

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE, MM


Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S., SE., MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH SERVICE EXCELLENCE PETUGAS TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU BONDOWOSO, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Mohammad Fathul Muin  
NIM : 1710411167  
Hari : Kamis  
Tanggal : 06 Juli 2023  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

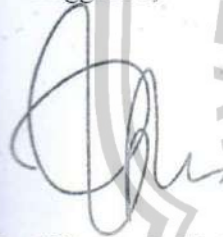
Tim Penguji,



**Bayu Wijavantini, SE., MM.**

NPK : 1979021711009661

Anggota 1,



**Maheni Ika Sari, SE, MM**

NP : 197708112005012001

Anggota 2,



**Ira Puspitadewi S., SE., MM**

NPK : 1981072711703795

Mengesahkan :



**Maheni Ika Sari, SE, MM**

NP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,



**Dr. Trias Setvowati, SH., SE., MM**

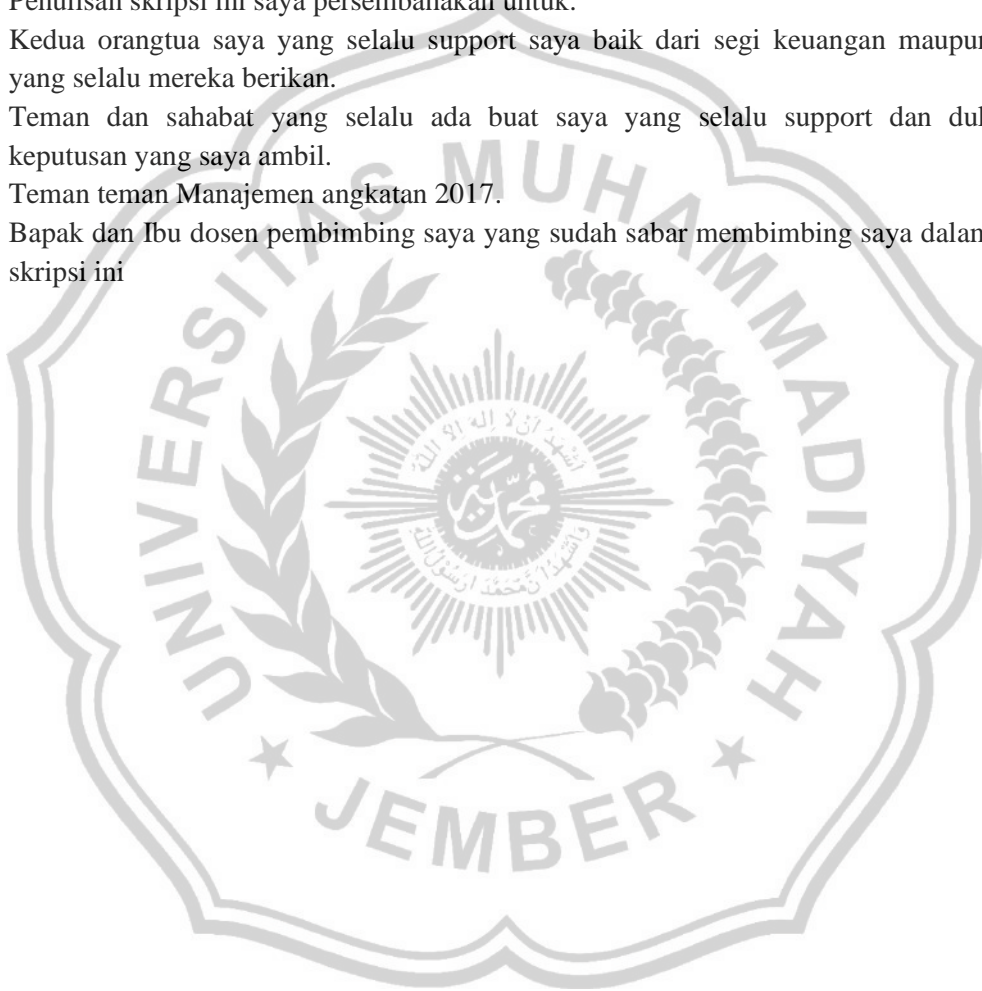
NPK : 1972032710509477

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ANALISIS PENGARUH SERVICE EXCELLENCE PETUGAS TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU BONDOWOSO, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan.
2. Teman dan sahabat yang selalu ada buat saya yang selalu support dan dukung setiap keputusan yang saya ambil.
3. Teman teman Manajemen angkatan 2017.
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini



## MOTTO

“Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: “Berlapang-lapanglah dalam majelis”, maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

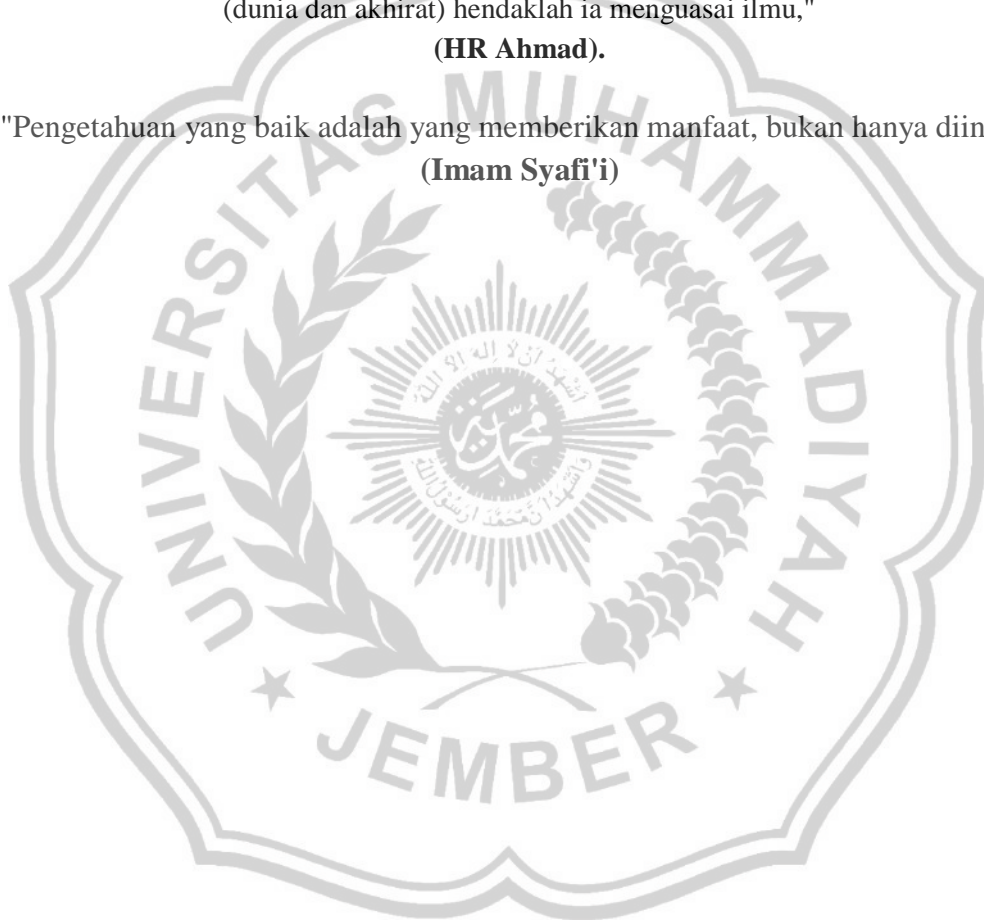
**(QS. Surat Al-Mujadalah ayat: 11)**

"Barangsiapa yang hendak menginginkan dunia, maka hendaklah ia menguasai ilmu. Barangsiapa menginginkan akhirat hendaklah ia menguasai ilmu, dan barangsiapa yang menginginkan keduanya (dunia dan akhirat) hendaklah ia menguasai ilmu,"

**(HR Ahmad).**

"Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya diingat."

**(Imam Syafi'i)**



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul PENGARUH SERVICE EXCELLENCE PETUGAS TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU BONDOWOSO, Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku dosen pembimbing I .
3. Ibu Ira Puspitadewi S., SE., MM selaku dosen pembimbing II dan.
4. Ibu Bayu Wijyantini, SE., MM selaku dosen penguji skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ayah dan Ibu saya yang selalu mensupport dalam segala hal
7. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 06 Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
PENGESAHAN.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>BAB 1.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB 2.....</b>	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	7
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	7
2.1.4 <i>Service Excellence</i> .....	8
2.1.5 Dimensi Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ).....	8
2.1.6 Unsur-unsur Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ).....	9
2.1.7 Manfaat Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ).....	9
2.1.8 Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.9 Hal Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.10 Indikator Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.11 Manfaat Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.12 Bank.....	11
2.1.13 Kegiatan-Kegiatan Bank.....	11
2.1.14 Jenis-Jenis Kantor Bank.....	12
2.1.15 Teller.....	12
2.1.16 Sistem <i>Teller</i> .....	13
2.1.17 Jenis-Jenis <i>Teller</i> .....	13
2.1.18 Pekerjaan <i>Teller</i> .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	15
2.4 Hipotesis.....	16
2.4.1 Pengaruh Kemampuan ( <i>ability</i> ) terhadap Kepuasan Nasabah.....	16
2.4.2 Pengaruh Sikap ( <i>attitude</i> ) terhadap Kepuasan Nasabah.....	16
2.4.3 Pengaruh Penampilan ( <i>appearance</i> ) terhadap Kepuasan Nasabah.....	17
2.4.4 Pengaruh Perhatian ( <i>attention</i> ) terhadap Kepuasan Nasabah.....	17
2.4.5 Pengaruh Tindakan ( <i>action</i> ) terhadap Kepuasan Nasabah.....	17
2.4.6 Pengaruh Tanggung jawab ( <i>accountability</i> ) terhadap Kepuasan Nasabah.....	18
<b>BAB 3.....</b>	<b>19</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>



3.1	Identifikasi Variabel.....	19
3.1.1	Variabel Independen .....	19
3.1.2	Variabel Dependen.....	19
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	19
3.3	Desain Penelitian .....	21
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.4.1	Populasi .....	21
3.4.2	Sampel .....	22
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.5	Jenis Data.....	22
3.5.1	Data Sekunder.....	22
3.5.2	Data Primer .....	22
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	22
3.7	Teknik Analisis Data.....	23
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	23
3.7.2	Uji Instrumen Data.....	23
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	24
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	25
3.7.5	Uji Hipotesis .....	25
3.7.6	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	25
<b>BAB 4</b>	.....	<b>26</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>26</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
4.1.1	Sejarah Umum PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk .....	26
4.1.2	Visi dan Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk .....	27
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso.....	27
4.2	Hasil Analisis Data .....	29
4.2.1	Hasil Statistik Deskriptif.....	29
4.2.2	Hasil Uji Instrumen Data .....	42
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	43
4.2.4	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis.....	47
4.2.6	Hasil Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	48
4.3	Pembahasan .....	48
4.3.1	Pengaruh Kemampuan ( <i>ability</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah.....	48
4.3.2	Pengaruh Sikap ( <i>attitude</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	49
4.3.3	Pengaruh Penampilan ( <i>appearance</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah.....	49
4.3.4	Pengaruh Perhatian ( <i>attention</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	50
4.3.5	Pengaruh Tindakan ( <i>action</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	50
4.3.6	Pengaruh Tanggung Jawab ( <i>accountability</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah.....	51
<b>BAB 5</b>	.....	<b>51</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>51</b>
5.1	Kesimpulan .....	51
5.2	Keterbatasan.....	51
5.3	Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>53</b>
<b>KUESIONER PENELITIAN</b>	.....	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1 Hasil <i>Overall Conventional Bank Ranking</i> 2021 .....	3
1.2 Hasil <i>Overall Conventional Plus Digital</i> 2021 .....	3
1.3 Hasil <i>Digital Branch</i> 2021.....	3
1.4 Data Nasabah Pelayanan Teller 2021 PT. Bank Negara Indonesia, KCP Bondowoso .....	4
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur .....	28
4.3 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Trasnaksi .....	28
4.4 Kemampuan ( <i>Ability</i> ) (X1).....	29
4.5 Kemampuan ( <i>Ability</i> ) (X1).....	29
4.6 Kemampuan ( <i>Ability</i> ) (X1).....	30
4.7 Kemampuan ( <i>Ability</i> ) (X1).....	30
4.8 Kemampuan ( <i>Ability</i> ) (X1).....	31
4.9 Sikap ( <i>Attitude</i> ) (X2).....	32
4.10 Sikap ( <i>Attitude</i> ) (X2).....	32
4.11 Sikap ( <i>Attitude</i> ) (X2).....	33
4.12 Penampilan ( <i>Appearance</i> ) (X3).....	33
4.13 Penampilan ( <i>Appearance</i> ) (X3).....	34
4.14 Penampilan ( <i>Appearance</i> ) (X3).....	34
4.15 Perhatian ( <i>Attention</i> ) (X4).....	35
4.16 Perhatian ( <i>Attention</i> ) (X4).....	35
4.17 Tindakan ( <i>Action</i> ) (X5) .....	36
4.18 Tindakan ( <i>Action</i> ) (X5) .....	36
4.19 Tindakan ( <i>Action</i> ) (X5) .....	37
4.20 Tanggung jawab ( <i>Accountability</i> ) (X6) .....	37
4.21 Tanggung jawab ( <i>Accountability</i> ) (X6) .....	38
4.22 Kepuasan Nasabah (Y).....	38
4.23 Kepuasan Nasabah (Y).....	39
4.24 Kepuasan Nasabah (Y).....	39
4.25 Kepuasan Nasabah (Y).....	40
4.26 Hasil Uji Validitas .....	41
4.27 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
4.28 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
4.29 Hasil Uji Multikolonieritas.....	44
4.30 Hasil Uji t.....	45
4.31 Hasil Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	47

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

2.1 Kerangka Konseptual .....	15
4.1 Logo Bank BNI.....	26
4.2 Struktur Organisasi Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso .....	27
4.3 Hasil Uji Normalitas.....	44
4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Statistik Dekskriptif
3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
4. Hasil Uji Asumsi Klasik
5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
6. Surat Keterangan Penelitian
7. Dokumentasi

