

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BPD LAMPUNG CABANG METRO**

TUGAS AKHIR



**OLEH :
ATINA SABILA HAQ
NPM. 20650009**

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BPD LAMPUNG CABANG METRO**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
(A.MD.M)**

**OLEH :
ATINA SABILA HAQ
NPM. 20650009**

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPD LAMPUNG CABANG METRO

ATINA SABILA HAQ
atinasbla@gmail.com

ABSTRAK

Atina Sabila Haq, NPM 20650009 Evaluasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPD Lampung Cabang Metro.

Persaingan dunia perbankan di era modern seperti sekarang, menuntut bank untuk tidak hanya sekedar mampu bertahan, namun juga harus mampu meningkatkan mutu pelayanannya. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabahnya. Dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, maka diperlukan suatu proses yang dinamakan evaluasi. Evaluasi adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui apakah tujuan sudah tercapai. Evaluasi dilakukan dari pihak bank maupun nasabah guna mengukur kesesuaian kinerja karyawan terhadap SOP dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Apabila nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan, sudah barang tentu akan berdampak kepada kelangsungan bank. Juga akan meningkatkan citra bank, sehingga bank akan lebih dikenal oleh masyarakat luas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menilai sejauh mana evaluasi Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah yang diberikan oleh bank, terkhusus pelayanan customer service di PT. BPD Lampung Cabang Metro.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Sifat penelitian ini adalah *Deskriptif Kualitatif*. Analisis data menggunakan teknik data kualitatif dengan berpikir induktif. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder, dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.

**EVALUATION OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
at PT. BPD LAMPUNG METRO BRANCH**

**ATINA SABILA HAQ
atinasbla@gmail.com**

ABSTRACT

Atina Sabila Haq, NPM 20650009 Evaluation of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. BPD Lampung Metro Branch.

Competition in the banking world in the modern era requires banks not only to be able to survive, but also to be able to improve the quality of their services. The higher the quality of service provided, the more customer satisfaction will increase. In an effort to improve service to customers, a process called evaluation is needed. Evaluation is an assessment carried out systematically to find out whether the objectives have been achieved. Evaluations are carried out by the bank and customers to measure the suitability of employee performance to SOPs and their impact on customer satisfaction. If customers are satisfied with the services provided, of course this will have an impact on the continuity of the bank. It will also improve the bank's image, so that the bank will be better known to the wider community.

This research aims to find out and assess the extent of Service Quality evaluation of customer satisfaction provided by banks, especially customer service at PT. BPD Lampung Metro Branch.

In this research, the type of research used is field research. The nature of this research is descriptive. Data analysis uses qualitative data techniques with inductive thinking. Data sources obtained through primary and secondary data sources, using data collection methods through interviews and documentation.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction.*

HALAMAN PERSETUJUAN

**TUGAS AKHIR
EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERGADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BPD LAMPUNG CABANG METRO**

Oleh :
ATINA SABILA HAQ
NPM. 20650009

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Karnila Ali, B.BUS.,M.P.A.
NIDN. 0204068502

Pembimbing II



Sugeng, S. SOS., M. SI.
NIDN. 8930640022

Mengetahui,
Ketua Program Studi
D-III Perbankan dan Keuangan



Fitriani, S.E., M.M.
NIDN. 0206068604


**HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BPD LAMPUNG CABANG METRO**

**ATINA SABILA HAQ
NPM. 20650009**

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada

**Hari : Kamis
Tanggal : 21 September 2023
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro
Tim Penguji :**

**Karnila Ali, B.Bus., M.PA.  Penguji
NIDN. 0204068502**

**Sugeng, S.Sos., M.Si.  Sekretaris
NIDN. 8930640022**

**M. Demsi Dupri, S.E., M.M  Penguji Utama
NIDN. 0226125801**

**Mengetahui
Dekan FEB UM Metro**

**H. Suwanto, S.E., M.M
NIDN. 0210036801**



MOTTO

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan"

(Boy Chandra)

"Orang lain ga akan paham Struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian Succes Storiesnya saja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan napa yang kita perjuangkan hari ini, Jadi tetap berjuang ya."

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Tiada lembar yang paling indah dalam karya kecil ini kecuali lembar persembahan. Segala puji dan nikmat sehingga penulis tidak henti-hentinya mengucap rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu. Sholawat yang selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, Sehingga sampai sekarang indahnya iman dan islam masih terasa. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan Tugas Akhir ini kupersembahkan kepada:

1. Cinta pertama ku, ayahanda Ahmad Rohim dan ibunda Sutriningsih, Sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terima kasih karena bapak dan ibu tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang kepada penulis. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi Ibu dan Ayah harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. I love you more.
2. Untuk keluarga dan saudaraku Ibtnaty, Atho, dan Mulika yang telah memberikan dukungan serta bantuan terbaik selama ini.
3. Kepada pemilik NIM. 211240035, Seseorang yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah, menghibur dan menjadi rumah bagi saya. Terima kasih karena sudah bersedia menemani dan mendukung saya hingga saat ini, semoga kita selalu bersama.
4. Teman-teman D-III dan Semua pihak yang telah terlibat, Terima kasih atas pengalaman,cerita suka duka semoga akan selalu terkenang.
5. Almamater ku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.
6. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri,karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah menyerah.

KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “*Evaluasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPD Lampung Cabang Metro*”. Shalawat serta Salam disampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga mendapatkan syafa’at-Nya di hari akhir nanti. Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

- a. Dr. H. Nyoto Suseno, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
- b. Suwarto, S.E., M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
- c. Karnila Ali, B.BUS.,M.PA. selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun tugas akhir ini.
- d. Sugeng, S.Sos.,M.Si. selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama Menyusun tugas akhir ini.
- e. Fitriani, S.E., M.M. selaku Kaprodi D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Muhammadiyah Metro.
- f. Andiana Rosid, S.E.,M.M. Selaku Dosen Perbankan dan Keuangan, yang telah memberikan bantuan dan bimbingan sehingga penulis dapat menempuh Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Metro.
- g. Seluruh rekan-rekan D3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2020 yang telah berjuang bersama selama kuliah.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya dapat memohon dan berdoa atas segala bantuan, bimbingan, dukungan, semangat, masukan, dan do’a yang telah diberikan menjadi pintu datangnya Ridho dan Kasih Sayang Allah SWT di dunia dan akhirat. *Aamiin ya Rabbal alamiin.*

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini akan membawa manfaat yang sebesar-besarnya khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Penulis, 24 Agustus 2023

Atina Sabila Haq
NPM. 20650009

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Atina Sabila Haq

NPM : 20650009

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Pada PT. BPD Lampung Cabang Metro.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian pada tugas akhir yang telah saya teliti merupakan hasil karya saya dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari tugas akhir saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Metro, September 2023



Atina Sabila Haq
NPM.20650009



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 833/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ATINA SABILA HAQ
NPM : 20650009
Jenis Dokumen : TUGAS AKHIR

Judul:

EVALUASI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPD LAMPUNG CABANG METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 06 Oktober 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id

E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>).....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN LITELATUR	
A. Pengertian Bank.....	7
B. Fungsi Bank	8
C. Jenis-jenis Bank	9
D. Sumber Dana Bank.....	10
E. Pengertian Evaluasi	11
F. Pengertian <i>Costomer Service</i>	12
G. Pengertian Kualitas Layanan	14
H. Pengertian Kualitas	17
I. Pengertian Pelayanan.....	19
J. Etika Dalam Pelayanan.....	20
K. Kepuasan Nasabah.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Ruang Lingkup Penelitian	27

B. Jenis Penelitian	27
C. Tempat Penelitian	27
D. Instrumen Penelitian	27
E. Sampel Sumber Data.....	27
F. Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Teknik Analisi Data	28
H. Pengujian Keabsahan Data	29
BAB IV PROFIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan.....	31
1. Sejarah Singkat PT. BPD Lampung Cabang Metro	31
2. Visi Misi PT. BPD Lampung Cabang Metro	31
3. Produk-Produk Layanan PT BPD Lampung Cabang Metro	32
4. Struktur Organisasi PT. BPD Lampung Cabang Metro	42
5. Diskripsi Jabatan Area Bisnis dan Oprasional PT. BPD Lampung Cabang Metro	43
B. Pembahasan	46
1. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Costomer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPD Lampung Cabang Kota Metro.....	46
2. Hambatan Costomer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT BPD Lampung Cabng Kota Metro	48
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Responden	4
1.2 Jumlah Nasabah PT. BPD Lampung Cabang Metro 2019-2023.....	4
1.3 Karakteristik Responden.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi PT. BPD Lampung Cabang Metro	42
---	----