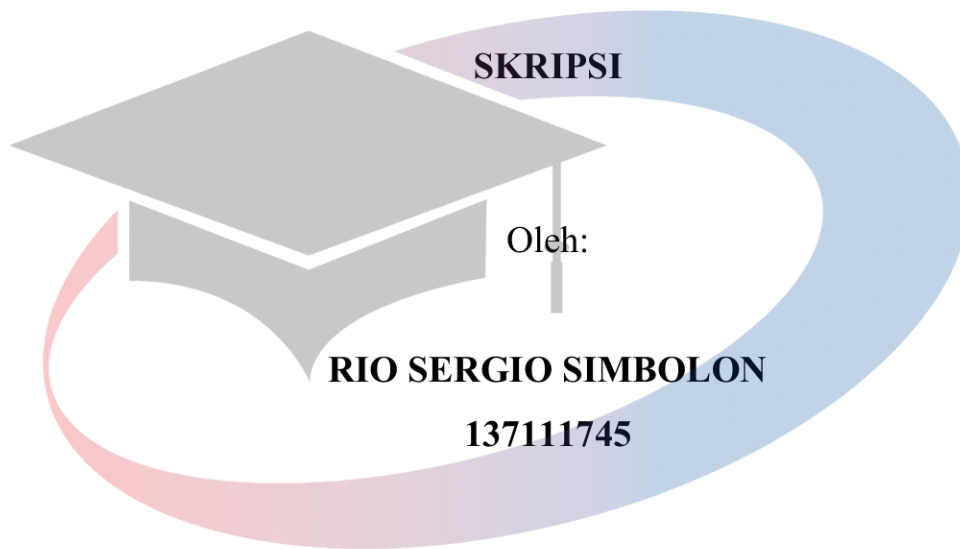


**PENGARUH KOMUNIKASI, FASILITAS, PELAYANAN
PERBANKAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO), Tbk CABANG PUTRI HIJAU (MEDAN)**



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

The logo of Universitas Mikroskil, which is a smaller version of the graphic described above, centered over the text "UNIVERSITAS MIKROSKIL".

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MIKROSKIL
MEDAN
2017**



**THE EFFECT OF COMMUNICATION, FACILITY, BANKING
SERVICE AND COMPLAINT HANDLING ON THE CUSTOMER
SATISFACTION OF PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO), Tbk BRANCH OF PUTRI HIJAU (MEDAN)**

FINAL RESEARCH

By :

RIO SERGIO SIMBOLON

137111745

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MIKROSKIL
MEDAN
2017**

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KOMUNIKASI, FASILITAS, PELAYANAN
PERBANKAN DAN PENGANANAN KELUHAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(Persero) Tbk, CABANG PUTRI HIJAU (MEDAN)

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh:

RIO SERGIO SIMBOLON

137111745

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M)

Dosen Pembimbing II,


(Ir. Muhammad Yamin Siregar, M.M.)

Medan, 04 Agustus 2017

Diketahui dan Disahkan Oleh:
Ketua Program Studi Manajemen


(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M)



LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Rio Sergio Simbolon
Nim : 137111745
Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Komunikasi, Fasilitas, Pelayanan Perbankan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Putri Hijau Medan.

Tempat Penelitian : PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk,
Cabang Putri Hijau (Medan)

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Putri Hijau No. 2, Medan

No. Telepon Tempat Penelitian : 061-4576686

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau



sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 04 Agustus 2017

Saya yang membuat pernyataan,



UNIVERSITAS MIKROSKIL

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi, Fasilitas, Pelayanan Perbankan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan). Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 386 responden nasabah Bank Rakyat Indonesia cabang Putri Hijau Medan yang diperoleh dengan teknik incidental. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Komunikasi, Fasilitas dan Pelayanan Perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan variabel Penanganan Keluhan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Selanjutnya hasil uji secara simultan (Uji F) yang dilakukan menunjukkan bahwa keempat variabel independen (Komunikasi, Fasilitas, Pelayanan Perbankan dan Penanganan Keluhan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Adjusted r square menunjukkan bahwa Komunikasi, Fasilitas, Pelayanan Perbankan dan Penanganan Keluhan dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Kepuasan Nasabah adalah sebesar 80% dan sisanya sebesar 20% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Komunikasi, Fasilitas, Pelayanan Perbankan, Penanganan Keluhan, Kepuasan Nasabah.

UNIVERSITAS MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to find out the effect of Communication, Facility, Banking Service and Complaint Handling on the Customer Satisfaction (The Case study of BRI's Customer Branch of Putri Hijau Medan). This study has done been with Questionnaire's Method on 386 customer respondents of BRI Branch of Putri Hijau Medan which is taken from incidental technique. Data Analysis Method which is used on this study is multiple linear' analysis. Partial testing (t-Test) shows that Communication variable, Facility and Banking Service. While Complaint Handling variable does not affect customer satisfaction. Then test result simultaneously (F-Test) which is done shows that the fourth independent variable (Communication, Facility, Banking Service and Complaint Handling) affects positively and significant on dependent variable (Customer Satisfaction). Adjusted r square shows that Communication, Facility, Banking Service and Complaint Handling can explain variation to customer satisfaction is around 80% and the rest is around 20% explained by other variables which is not examined in this study.

Keywords: *Communication, Facility, Banking Service, Complaint Handling, Customer satisfaction.*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna Kartu SIM XL (Studi Kasus pada mahasiswa Program Studi Manajemen STIE Mikroskil)”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Ketua STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Ir. Muhammad Yamin Siregar, M.M., selaku Dosen Pembimbing II dan sekaligus Dosen wali yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Paulus, S.Kom., M.T selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
7. Ibu Maggee Senata, S.E. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku dosen wali saya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
9. Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
10. Seluruh Nasabah BRI atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.
11. Orang tua penulis, Bapak Hubu Simbolon dan Ibu Enny Ellis Siregar yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga

12. serta abang penulis Partahanan Simbolon yang selalu memberikan penulis dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
13. Staff BRI yang mengajari penulis Pak Habibi, Pak zulfan, Pak Julkarnain, Ibu Melva, Ibu Siti Sarah, Ibu Eleine, Ibu Salma, Ibu Nissya, Ibu Rezky Siahaan, Ibu Mayya, Bapak Taufik, Bapak Fahmi, Bapak Omin, Ibu Salma, Bapak Abdi dll yang tidak bisa disebutkan yang telah mengajari saya untuk bekerja dan selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
14. Teman-teman seperjuangan penulis Edward Rinaldy Ng, Govinda Simbolon, Vionna Dewi, Rindy Alecia Sembiring, Jhonatandri, Fitriany Purba, Lando Tampubolon, Maria Harianja, Rumondang Tamba, Blandina Siringo-ringo, Devi sari serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Sahabat-Sahabat penulis Danny Jefri Siregar, Trisna Dewy Simbolon, Febrina Valentine Munte, Juliana Simbolon yang memberikan doa, dukungan motivasi dan saran kepada penulis.
16. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 04 Agustus 2017

Penulis,



(Rio Sergio Simbolon)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	6
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Ruang Lingkup	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Originalitas Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Kepuasan Nasabah	9
2.1.2. Komunikasi	10
2.1.3. Fasilitas	13
2.1.4. Pelayanan Perbankan	15
2.1.5. Penanganan Keluhan	18
2.2. Review Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Konseptual	23
2.4. Pengembangan Hipotesis	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Objek Penelitian	26
3.3. Populasi dan Sampel	26
3.4. Metode Pengumpulan Data	27
3.5. Definisi Operasional Variabel	28

3.6.	Metode Analisis Data	30
3.6.1.	Analisis Statistik Deskriptif	30
3.6.2.	Uji Kualitas Data.....	30
3.6.2.1.	Uji Validitas.....	30
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas	31
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.3.1.	Uji Normalitas.....	31
3.6.3.2.	Uji Multikolinearitas	32
3.6.3.3.	Uji Heterokedastisitas	32
3.6.4.	Analisis Linear Berganda	33
3.6.5.	Uji Hipotesis	33
3.6.5.1.	Pengujian Secara Simultan (Uji F)	33
3.6.5.2.	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	34
3.6.5.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
4.1.	Hasil Penelitian.....	35
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	35
4.1.1.1.	Sejarah Bank BRI	35
4.1.1.2.	Struktur Organisasi Perusahaan dan Pembagian Tugas.....	36
4.1.1.3.	Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.....	42
4.1.2.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	42
4.1.3.	Gambaran Umum Responden	43
4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif.....	45
4.1.5.	Uji Kualitas Data.....	49
4.1.5.1.	Uji Validitas.....	49
4.1.5.2.	Uji Reliabilitas	52
4.1.6.	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.1.6.1.	Uji Normalitas.....	52
4.1.6.2.	Uji Multikolinearitas.....	55
4.1.6.3.	Uji Heterokedastisitas	56
4.1.7.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	58



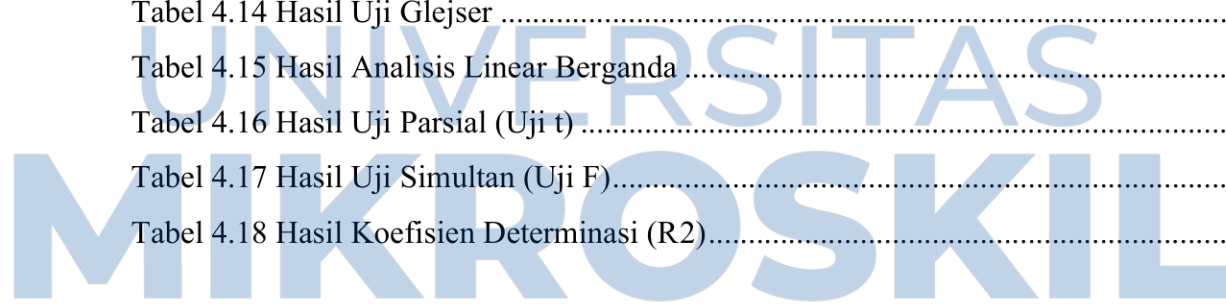
4.1.8.	Hasil Uji Hipotesis	60
4.1.8.1.	Uji Parsial (Uji t).....	60
4.1.8.2.	Uji Simultan (Uji F).....	61
4.1.8.3.	Koefisien Determinasi (R^2).....	61
4.2.	Pembahasan	62
4.2.1.	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Nasabah	62
4.2.2.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah.....	63
4.2.3.	Pengaruh Pelayanan Perbankan Terhadap Nasabah	63
4.2.4.	Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		66
5.1.	Kesimpulan.....	66
5.2.	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		158

UNIVERSITAS MIKROSKIL



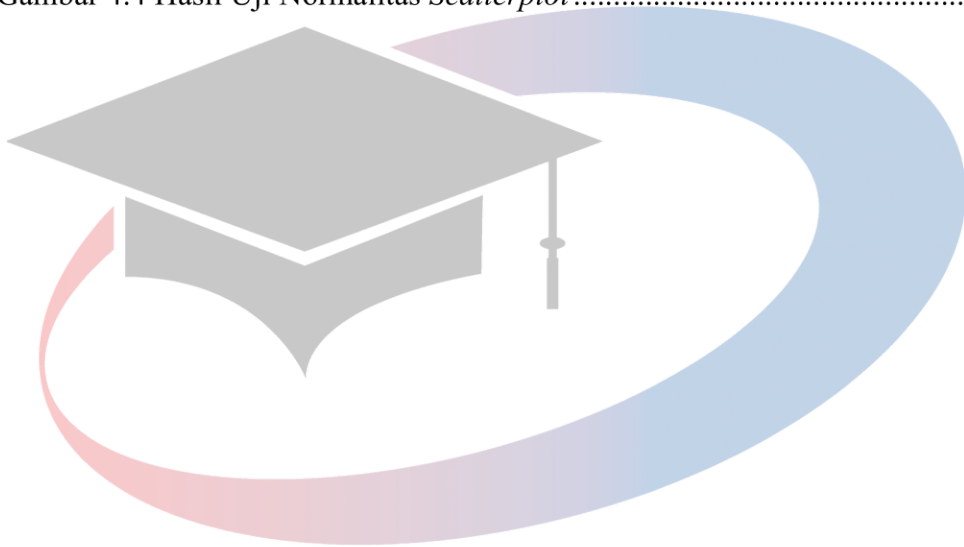
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Skala Pengukuran <i>Likkert</i>	27
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Komunikasi	45
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas	46
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan Perbankan	47
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penanganan Keluhan.....	48
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	49
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	55
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolineiritas	56
Tabel 4.14	Hasil Uji Glejser	58
Tabel 4.15	Hasil Analisis Linear Berganda	59
Tabel 4.16	Hasil Uji Parsial (Uji t)	60
Tabel 4.17	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	61
Tabel 4.18	Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT.BRI Cabang Putri Hijau.	36
Gambar 4.2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	53
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot	54
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas <i>Scatterplot</i>	57



UNIVERSITAS MIKROSKIL



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN	70
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden	76
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	123
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	126
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	131
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	134
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	134
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	136
Lampiran 9 Tabel Distribusi	136



UNIVERSITAS
MIKROSKIL