



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TABUNGAN SIMPEDES  
ATAS KUALITAS PELAYANAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO), TBK UNIT NGESREP SEMARANG**

**JURNAL**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata 1**

**Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun :**

**Nama: Dita Laila Ashiva**

**NIM: 14020211120027**

**ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2015**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes atas Kualitas Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Ngesrep Semarang

Nama Penyusun : Dita Laila Ashiva

NIM : 14020211120017

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis / Strata 1

***Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1***

Semarang, Agustus 2015  
Pembantu Dekan Bidang Akademis,

Dekan,

Dr. Sunarto, MSi  
NIP. 19660727.199203.1.001

Drs. Hedi Pudjo Santoso, M.Si  
NIP. 196105101989021002

Dosen Pembimbing :

1. Drs. Nawazirul Lubis, M.M (.....)

2. Dra. Sri Suryoko, M.Si (.....)

Dosen Penguji :

1. Drs. Saryadi, M.Si (.....)

2. Drs. Nawazirul Lubis, M.M (.....)

3. Dra. Sri Suryoko, M.Si (.....)

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TABUNGAN SIMPEDES  
ATAS KUALITAS PELAYANAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO), TBK UNIT NGESREP SEMARANG**

**Dita Laila Ashiva**

Jurusan Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang  
Jl. Prof. H Sudharto, SH. Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Email: Janis@undip.ac.id

**Nawazirul Lubis**

Jurusan Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang  
Jl. Prof. H Sudharto, SH. Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Email: Janis@undip.ac.id

**Sri Suryoko**

Jurusan Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang  
Jl. Prof. H Sudharto, SH. Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Email: Janis@undip.ac.id

**ABSTRACT**

PT. Bank Rakyat Indonesia is a company engaged in the field of financial services the largest and has the most extensive network in Indonesia. PT. Bank Rakyat Indonesia has also been successfully serving the financial needs of the Indonesian people's for 119 years. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk in providing services to their customers should be as optimal as possible so that they are satisfied. But in reality there is no indication of customer dissatisfaction over the quality of services provided by BRI Unit Ngesrep Semarang.

The purpose of the research was to determine the extent to which the level of customer satisfaction BRI Unit Ngesrep Semarang on the quality of services provided to customers. The type of this research is descriptive analytical. The sample in this research were 98 respondents who are customers of savings simpedes at PT. BRI (Persero) Tbk Unit Ngesrep Semarang. The research data was collected using interview techniques, while the research instrument using a questionnaire. Data analysis using Importance and Performance Analysis.

Based on the Importance and Performance Analysis, then be conclusion that the average total for the dimension of quality of service is 86,27 % include in the category are satisfied.

Advice can be given for the company is to maximize the suggestion box, improving the condition of the parking BRI Unit Ngesrep Semarang, increase comfort lounge area and increase the speed of the queuing system.

**Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality.**

**ABSTRAKSI**

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan yang terbesar dan memiliki jaringan paling luas di Indonesia. PT. BRI (Persero), Tbk juga telah sukses melayani kebutuhan keuangan

masyarakat Indonesia selama 119 tahun. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya harus seoptimal mungkin agar mereka puas. Tetapi pada kenyataannya masih ada indikasi ketidakpuasan nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Ngesrep Semarang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan nasabah BRI Unit Ngesrep Semarang atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 orang responden yang merupakan nasabah tabungan Simpedes BRI Unit Ngesrep Semarang. Pengumpulan data penelitian menggunakan teknik wawancara, sedangkan instrumen penelitiannya menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan metode *Importance and Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis*, maka diperoleh kesimpulan bahwa rata-rata total untuk dimensi kualitas pelayanan adalah sebesar 4,05 termasuk dalam kategori puas. Tingkat kepuasan nasabah Tabungan Simpedes atas pelayanan BRI Unit Ngesrep Semarang tertinggi terdapat pada dimensi jaminan sebesar 4,26 sedangkan tingkat kepuasan nasabah Tabungan Simpedes atas pelayanan BRI Unit Ngesrep Semarang terendah terdapat pada dimensi empati sebesar 3,73.

Saran yang dapat diberikan untuk perusahaan adalah dengan memaksimalkan kotak saran, memperbaiki kondisi tempat parkir BRI Unit Ngesrep Semarang, meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dan meningkatkan kecepatan sistem antrian.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan

## **PENDAHULUAN**

Dewasa ini persaingan perbankan semakin ketat. Persaingan ini bukan saja datang dari bank pemerintah dan bank swasta tetapi juga dari bank asing, dengan semakin ketatnya persaingan, masyarakat akhirnya memiliki banyak pilihan. Oleh karena itu, perbankan harus berlomba-lomba menarik minat masyarakat agar mau menjatuhkan pilihannya pada bank tersebut karena keberadaan suatu bank saat ditentukan oleh nasabahnya.

Langkah yang dapat dilakukan bank adalah dengan memberikan kepuasan kepada semua nasabah, salah satunya dengan meningkatkan pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang menunjang pelayanan. Perusahaan yang kurang menyadari arti penting kepuasan pelanggan akan menyebabkan perusahaan tersebut secara cepat atau perlahan akan mengalami kemunduran, bahkan akan tumbang dan posisinya diambil alih oleh para pesaingnya.

Bank sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada para nasabahnya, karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan merangsang masyarakat untuk tertarik menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Bank yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya akan dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan eksistensinya. Oleh karena itu strategi dalam melayani nasabah harus terus dikembangkan ke arah yang lebih baik dari sebelumnya.

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke

masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Untuk itu bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat sangat tidak mungkin bank tersebut dapat hidup dan berkembang. Oleh karena itu, untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, bank perlu menjaga citra positif dimata mereka. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun oleh bank tersebut tidak akan efektif.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Ngesrep Semarang merupakan unit dari Kantor Cabang Semarang Pattimura. Kegiatan operasional perbankan dari BRI Unit Ngesrep Semarang adalah melayani nasabah baik dalam hal simpanan, pinjaman mau jasa-jasa bank lainnya. BRI Unit Ngesrep dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya harus seoptimal mungkin agar mereka merasa puas.

## KAJIAN TEORI

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Kotler, et, al. (1994) dalam Tjiptono (2006 : 6) , jasa didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Goetsh dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2006 : 51), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Parasuraman dan Kawan-Kawan, 1998 (dalam Rambat Lupiyoadi: 2006) ada 5 dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi: Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Pakar pemasaran Kotler (1994) dalam Tjiptono (2006:146) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *deskriptif analisis*. Sampel dalam penelitian ini adalah 98 responden Tabungan Simpedes BRI Unit Ngesrep Semarang. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan Purposive Sampling. Skala pengukuran menggunakan skala Likert. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, dan dengan alat kuesioner dan *guiding interview*. Data yang diperoleh dianalisa secara kuantitatif dengan menggunakan

*Importance and Performance Analysis* yang kemudian disajikan dalam bentuk Diagram Kartesius.

## HASIL PENELITIAN

Perhitungan Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan/Harapan Nasabah dengan Kinerja Pelaksanaan Pelayanan BRI Unit Ngesrep Semarang. Dalam menentukan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara kinerja pelaksanaan pelayanan perusahaan dengan harapan/kepentingan responden, maka penulis membuat kategorisasi tingkat kesesuaian dalam persentase. Kategorisasi tersebut diperoleh berdasarkan perhitungan interval antara persentase kesesuaian tertinggi dan persentase tingkat kesesuaian terendah yang pembagiannya dengan menggunakan jumlah interval dalam skala likert.

**Tabel 3.1**

**Perhitungan Tingkat Kesesuaian antara kinerja pelaksanaan pelayanan perusahaan dengan harapan nasabah dari kelima dimensi mutu pelayanan**

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Skor		Tki (%)	Kategorisasi
		Kinerja	Harapan		
1.	<b>Bukti Langsung</b> Kerapihan penampilan karyawan BRI Unit Ngesrep Semarang.	414	465	89,03 %	Sesuai
2.	Kenyamanan ruang tunggu.	425	462	91,99 %	Sangat sesuai
3.	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu.	364	459	79,30 %	Kurang sesuai
4.	Kondisi fasilitas ATM BRI Unit Ngesrep Semarang.	422	449	93,98 %	Sangat sesuai
5.	Kondisi parkir yang memadai.	311	453	68,65 %	Tidak sesuai
<b>Nilai rata-rata bukti langsung</b>				<b>84,59 %</b>	<b>Cukup Sesuai</b>
6.	<b>Keandalan</b> Kecepatan karyawan BRI Unit Ngesrep Semarang dalam menyelesaikan pekerjaannya.	418	462	90,47 %	Sesuai
7.	Ketelitian karyawan BRI Unit Ngesrep Semarang dalam menyelesaikan pekerjaannya.	400	466	85,83 %	Cukup sesuai
8.	Kecepatan sistem antrian	376	456	82,45 %	Cukup sesuai
9.	Kerahasiaan nasabah terjamin	450	465	96,77 %	Sangat sesuai
<b>Nilai rata-rata keandalan</b>				<b>88,88 %</b>	<b>Sesuai</b>
10.	<b>Daya Tanggap</b> Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	396	461	85,90 %	Sesuai

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Skor		Tki (%)	Kategorisasi
		Kinerja	Harapan		
11.	Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap pada saat nasabah membutuhkan bantuan.	410	461	88,93 %	Sesuai
12.	Nasabah dilayani segera oleh karyawan BRI Unit Ngesrep Semarang.	392	451	86,91 %	Sesuai
<b>Nilai rata-rata daya tanggap</b>				<b>87,24 %</b>	<b>Sesuai</b>
13.	<b>Jaminan</b> Pengetahuan karyawan BRI Unit Ngesrep Semarang dalam menjalankan tugas.	435	464	93,75 %	Sangat sesuai
14.	Keramahan karyawan dalam melayani nasabah.	426	461	92,40 %	Sangat sesuai
15.	Kemampuan karyawan dalam menjawab semua pertanyaan nasabah.	394	454	86,78 %	Sesuai
<b>Nilai rata-rata jaminan</b>				<b>90,97 %</b>	<b>Sesuai</b>
16.	<b>Empati</b> Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada nasabah	367	435	84,36 %	Cukup sesuai
17.	Kemudahan nasabah untuk menghubungi dan menyampaikan keluhan	365	453	80,57 %	Cukup sesuai
<b>Nilai rata-rata empati</b>				<b>82,46 %</b>	<b>Cukup sesuai</b>
<b>Nilai rata-rata keseluruhan</b>				<b>86,82 %</b>	<b>Sesuai</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Perhitungan tingkat kepuasan nasabah Tabungan Simpedes atas kualitas pelayanan BRI Unit Ngesrep Semarang. Tingkat kepuasan nasabah dapat dilihat dari rata-rata nilai kinerja (X) yang telah dilaksanakan oleh perusahaan. Untuk mengkategorisasikan persepsi responden tentang kepuasan nasabah yang diperoleh berdasarkan data yang telah diperoleh.

Tabel 3.2

**Perhitungan rata-rata dari rata-rata penilaian kinerja pelaksanaan pelayanan perusahaan dengan harapan nasabah pada berbagai dimensi mutu pelayanan**

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Skor		$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Kategori
		Kinerja (X1)	Harapan (Y1)			
1.	<b>Bukti Langsung</b> Kerapihan penampilan karyawan BRI Unit Ngesrep Semarang.	414	465	4,22	4,74	Memuaskan
2.	Kenyamanan ruang tunggu.	425	462	4,33	4,71	Sangat Memuaskan
3.	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu.	364	459	3,71	4,68	Kurang memuaskan
4.	Kondisi fasilitas ATM BRI Unit Ngesrep Semarang	422	449	4,30	4,58	Memuaskan
5.	Kondisi parkir yang memadai.	311	453	3,17	4,62	Tidak memuaskan
<b>Rata-rata dari bukti langsung</b>				<b>3,94</b>	<b>4,66</b>	<b>Cukup memuaskan</b>
6.	<b>Keandalan</b> Kecepatan karyawan BRI Unit Ngesrep Semarang dalam menyelesaikan pekerjaannya.	418	462	4,26	4,71	Memuaskan
7.	Ketelitian karyawan BRI Unit Ngesrep Semarang dalam menyelesaikan pekerjaannya.	400	466	4,08	4,75	Memuaskan
8.	Kecepatan sistem antrian.	376	456	3,83	4,65	Cukup memuaskan
9.	Kerahasiaan nasabah terjamin	450	465	4,59	4,74	Sangat memuaskan
<b>Rata-rata dari keandalan</b>				<b>4,19</b>	<b>4,71</b>	<b>Memuaskan</b>

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Skor		$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Kategori
		Kinerja (X1)	Harapan (Y1)			
10.	<b>Daya Tanggap</b> Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan nasabah	396	461	4,04	4,70	Memuaskan
11.	Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap pada saat nasabah membutuhkan bantuan.	410	461	4,18	4,70	Memuaskan
12.	Nasabah dilayani segera oleh karyawan BRI Unit Ngesrep Semarang.	392	451	4,00	4,60	Cukup memuaskan
<b>Rata-rata dari daya tanggap</b>				<b>4,07</b>	<b>4,66</b>	<b>Memuaskan</b>
13.	<b>Jaminan</b> Pengetahuan karyawan BRI Unit Ngesrep Semarang dalam menjalankan tugas.	435	464	4,43	4,73	Sangat memuaskan
14.	Keramahan karyawan dalam melayani nasabah.	426	461	4,34	4,70	Sangat Memuaskan
15.	Kemampuan karyawan dalam menjawab semua pertanyaan nasabah.	394	454	4,02	4,63	Cukup memuaskan
<b>Rata-rata dari jaminan</b>				<b>4,26</b>	<b>4,68</b>	<b>Memuaskan</b>
16.	<b>Empati</b> Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada nasabah.	367	435	3,74	4,43	Kurang memuaskan
17.	Kemudahan nasabah untuk menghubungi dan menyampaikan keluhan.	365	453	3,72	4,62	Kurang memuaskan
<b>Rata-rata dari empati</b>				<b>3,73</b>	<b>4,52</b>	<b>Kurang memuaskan</b>
<b>Rata Rata total (X dan Y)</b>				<b>4,03</b>	<b>4,61</b>	<b>Cukup memuaskan</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan nasabah tabungan Simpedes BRI Unit Ngesrep Semarang adalah sebesar 4,02 dan berada dalam kategori cukup puas.

Berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, dimensi jaminan merupakan dimensi yang mempunyai nilai rata-rata tingkat kesesuaian tertinggi yaitu sebesar 92,91 % dan masuk kategori sangat sesuai, sehingga dapat dikatakan kinerja pelaksanaan pelayanan perusahaan pada dimensi ini adalah sangat sesuai dengan tingkat kepentingan/harapan nasabah tabungan Simpedes BRI Unit Ngesrep Semarang. Hal ini dapat dilihat dari pengetahuan karyawan BRI Unit Ngesrep Semarang yang sangat baik dalam menjalankan tugasnya.

Sedangkan dimensi yang mempunyai nilai rata-rata tingkat kesesuaian terendah adalah dimensi bukti langsung yaitu sebesar 85,69 % dan masuk dalam kategori cukup sesuai, sehingga dapat dikatakan kinerja pelaksanaan pelayanan perusahaan pada dimensi ini cukup sesuai dengan tingkat kepentingan/harapan nasabah tabungan simpedes BRI Unit Ngesrep Semarang. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator atribut pelayanan pada dimensi ini yang dilaksanakn perusahaan dengan kurang baik, yaitu ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu dan kondisi parkir yang ada.

Dari perhitungan tingkat kesesuaian atribut kelima dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat bahwa tingkat kesesuaian tertinggi ada pada atribut pengetahuan karyawan BRI Unit Ngesrep Semarang yaitu sebesar 97,75 %, sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kepentingan/harapan nasabah tabungan Simpedes akan atribut pelayanan ini sudah sangat sesuai dengan kinerja pelaksanaan pelayanan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari pengetahuan karyawan yang sangat luas baik mengenai produk dan jasa yang ditawarkan BRI Unit Ngesrep Semarang maupun dalam menjalankan tugasnya.

Sedangkan tingkat kesesuaian terendah ada pada atribut kondisi parkir yang ada yaitu sebesar 69,57 %, sehingga dapat dikatakan bahwa tingkat kepentingan/harapan nasabah tabungan Simpedes sangat tidak sesuai dengan kinerja pelaksanaan pelayanan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari kondisi parkir yang sempit dan dikenakan biaya parkir. kemudian tingkat kepuasan tertinggi dari keseluruhan atribut pelayanan ada pada atribut kerahasiaan nasabah terjamin dengan nilai-nilai kinerja pelaksanaan pelayanannya adalah 4,59 , sedangkan untuk tingkat kepuasan terendah dari keseluruhan atribut pelayanan ada pada atribut kondisi parkir yang ada dengan nilai rata-rata kinerja pelaksanaan pelayanannya adalah sebesar 3,17.

Faktor-faktor yang menentukan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah tabungan Simpedes yaitu dengan memperbaiki dan meningkatkan beberapa atribut pelayanan yang dianggap tidak sesuai oleh nasabah tabungan Simpedes dan kurang mendapat perhatian dari pihak BRI Unit Ngesrep Semarang (atribut pelayanan pada kuadran A). Perusahaan harus berupaya memenuhi harapan nasabah tabungan Simpedes BRI Unit Ngesrep Semarang, sehingga nasabah dapat merasa puas bahkan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dari hasil penelitian ini, dapat dibuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BRI Unit Ngesrep Semarang merupakan faktor yang

menentukan tingkat kepuasan nasabah tabungan Simpedes. Oleh karena itu, pihak BRI Unit Ngesrep Semarang harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar nasabah tabungan simpedes merasa diperhatikan dan tercipta kepuasan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada BRI Unit Ngesrep Semarang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dimensi bukti langsung mempunyai tingkat kepuasan sebesar 3,94 atau dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa cukup puas dengan kinerja pelayanan perusahaan. Sedangkan tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 84,02 % atau dapat disimpulkan bahwa dimensi ini cukup sesuai dengan yang diharapkan nasabah.
2. Dimensi keandalan mempunyai tingkat kepuasan sebesar 4,19 atau dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kinerja pelayanan perusahaan. Sedangkan tingkat kesesuaiannya adalah sebesar 89,40 % atau dapat disimpulkan bahwa dimensi ini sesuai dengan yang diharapkan nasabah.
3. Dimensi daya tanggap mempunyai tingkat kepuasan sebesar 4,07 atau dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kinerja pelayanan perusahaan. Sedangkan tingkat kesesuaiannya 86,25 % atau dapat disimpulkan bahwa dimensi ini sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah.
4. Dimensi jaminan mempunyai tingkat kepuasan sebesar 4,26 atau dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kinerja pelayanan perusahaan. Sedangkan tingkat kesesuaiannya 90,50 % atau dapat disimpulkan bahwa dimensi ini sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah.
5. Dimensi empati mempunyai tingkat kepuasan sebesar 3,75 atau dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa cukup puas dengan kinerja pelayanan perusahaan. Sedangkan tingkat kesesuaiannya 81,76 % atau dapat disimpulkan bahwa cukup sesuai dengan yang diharapkan nasabah.
6. Tingkat kepuasan nasabah tabungan Simpedes atas pelayanan BRI Unit Ngesrep Semarang secara umum adalah sebesar 4,05 atau masuk dalam kategori puas dengan kinerja pelayanan perusahaan. Tingkat kepuasan nasabah tabungan Simpedes atas pelayanan BRI Unit Ngesrep Semarang tertinggi terdapat pada dimensi jaminan sebesar 4,26 atau masuk dalam kategori puas dengan kinerja pelayanan perusahaan. Sedangkan tingkat kepuasan nasabah tabungan Simpedes atas pelayanan BRI Unit Ngesrep Semarang terendah terdapat pada dimensi empati sebesar 3,73 atau masuk dalam kategori kurang puas dengan kinerja pelayanan perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat disampaikan kepada BRI Unit Ngesrep Semarang adalah sebagai berikut :

1. Pihak BRI Unit Ngesrep Semarang, perlu memaksimalkan kotak saran sebagai media komunikasi nasabah untuk menyampaikan keluhan dan saran mereka terhadap pihak perusahaan. Misalnya dengan menyediakan kertas dan bolpoin untuk memudahkan nasabah dalam menyampaikan keluhan dan saran terhadap kinerja pelaksanaan pelayanan BRI Unit Ngesrep Semarang. Dengan kotak saran tersebut, mampu membantu pihak perusahaan untuk mengerti kebutuhan dari para nasabahnya.
2. Pihak perusahaan perlu memperbaiki kondisi tempat parkir BRI Unit Ngesrep Semarang. Tempat parkir yang memadai, baik, dan teratur sangat diperlukan bagi nasabah agar nasabah merasa tenang saat meninggalkan kendaraannya ketika akan melakukan transaksi. Misalnya dengan mempekerjakan petugas parkir untuk menata tempat parkir agar tidak mengganggu jalan umum dan agar nasabah tidak dikenakan biaya parkir saat melakukan transaksi di BRI Unit Ngesrep Semarang.
3. Pihak perusahaan perlu meningkatkan kenyamanan di ruang tunggu. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu. Dengan tempat duduk yang memadai, nasabah akan merasa nyaman saat menunggu giliran untuk bertransaksi dan tidak ada lagi nasabah yang menunggu giliran transaksi sambil berdiri.
4. Pihak perusahaan perlu meningkatkan kecepatan sistem antrian. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan sistem digital. Dengan adanya nomor antrian sistem digital ini, nasabah dapat mengetahui berapa lama mereka akan menunggu giliran untuk bertransaksi dan diharapkan nasabah bisa lebih tertib dan tidak saling berebut untuk mendapatkan pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kalista, Cikita Amalia. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Shuttle & Travel PT. Cipaganti Citra Graha Otojasa Semarang, Skripsi S1 Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNDIP, Semarang*
- Kotler, Phillip dan Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Indeks
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani.A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Nurfitrianti, Nisa. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Atas Kualitas Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang, Skripsi S1 Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNDIP, Semarang*
- Ratmiko dan Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : ALFABETA

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineck Cipta

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : CV ANDI OFFSER

UU No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan  
[www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)

