

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PRIMA DENGAN
KEPUASAN NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) Tbk. CABANG TANJUNG PRIOK DI JAKARTA
UTARA.**

**RHAMDANI PRATIWI
8125087874**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KOSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

***CORRELATION BETWEEN SERVICE EXCELLENCE WITH
RELATION SATISFACTION PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) Tbk. CABANG TANJUNG PRIOK AT NORTH
JAKARTA.***

**RHAMDANI PRATIWI
8125087874**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
KOSENTRASI PENDIDIKAN EKONOMI KOPERASI
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

ABSTRAK

RHAMDANI PRATIWI. Hubungan antara Pelayanan Prima dengan Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk. Cabang Tanjung Priok di Jakarta Utara. Skripsi, Jakarta : Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara Pelayanan Prima dengan Kepuasan Nasabah BRI Kanca Tg.Priok di Jakarta-Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada BRI Kanca Tg. Priok di Jakarta selama delapan bulan terhitung mulai bulan Mei sampai dengan bulan Desember 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan kolerasi. Populasi ini adalah seluruh nasabah BRI Kanca Tg. Priok sebanyak 21.732 orang. Populasi terjangkau, nasabah yang membutuhkan pelayanan costumer service selama satu bulan penelitian yaitu sebanyak 400 orang dan sampel yang digunakan sebanyak 80 nasabah dengan menggunakan teknik acak (*random sampling*). Untuk menjaring data kedua variabel penelitian digunakan instrumen penelitian berbentuk kuesioner model skala Likert pada Variabel X (Pelayanan Prima) dan pada Variabel Y (Kepuasan Nasabah). Sebelum digunakan, dilakukan uji validitas konstruk (*Construct Validity*) melalui proses validasi yaitu perhitungan koefisien korelasi skor butir dengan skor total dan uji reabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Hasil reabilitas instrumen Variabel X (Pelayanan Prima) sebesar 0,840 yang artinya sangat tinggi dan instrumen Variabel Y (Kepuasan Nasabah) sebesar 0,887 yang artinya sangat tinggi. Uji persyaratan analisi yang digunakan adalah dengan mencari persamaan regresi yang didapat adalah $\hat{Y} = 14,60 + 0,676X$. Hasil uji normalitas Liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,051$ sedangkan L_{tabel} untuk $n = 80$ pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,099 karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka variabel X dan Y berdistribusi normal. Pengujian hipotesis dengan uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} (26,37) > F_{tabel} (3,98)$ yang berarti persamaan regresi tersebut signifikan. Uji kelinieran regresi menghasilkan $F_{hitung} (0,77) < F_{tabel} (1,71)$ sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Uji koefisien korelasi product moment menghasilkan $r_{xy} = 0,503$. Selanjutnya dilakukan uji-t, menghasilkan $t_{hitung} (5,14) > t_{tabel} (1,67)$. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan nasabah. dengan menghitung koefisien determinasi atau penentu diperoleh hasil 25,27% varians Kepuasan Nasabah (Y) ditentukan oleh Pelayanan Prima (X).

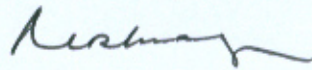
ABSTRACT

RHAMDANI PRATIWI. Correlation Between Service Excellence With Relation Satisfaction PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Tanjung Priok at North Jakarta. Skripsi, Jakarta : Concentration of Economic Cooperative Education Study Program of Economics Education, Department Economics Administration, faculty of Economic, State University of Jakarta. 2013.

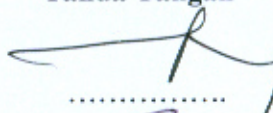
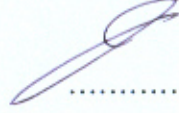
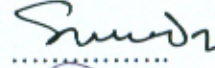
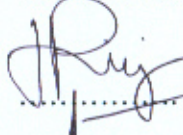

The purpose of this research is to get valid and reliable data or fact, to know more the correlation between service excellence with relation satisfaction BRI Kanca Tg. Priok at North Jakarta. The research healed at BRI kanca Tg. Priok for eight month since Mei until December 2012. The method of research is survey method with correlation approach, and the data is got from instrument to relation of BRI Kanca Tg. Priok. The population is all of member in BRI Kanca Tg. Priok with 21.732 relation. The population research was all of relation sampling need service for costumer service with total relation 400 people, with 80 relation for sampling and used simple random sampling. Collecting X Variable data (service excellence) and Y Variable (relation satisfaction), using likert scale model questionnaire, before that it has construct validity test by validation process, that is correlation coefficient valuing score with the total score and reliability test using Alpha Cronbach formula. Reliability X Variable (service excellence) is 0,840 and Y Variable (relation satisfaction) is 0,887. The analysis test by finding regression equation, that is $\hat{Y} = 14,60 + 0,676X$. After that data normally test by using Liliefors formula and the result is $L_{count} = 0,051$ in significant level 0,05 and $L_{table} = 0,099$ so $L_{count} < L_{table}$. It mean the mistake of prediction regression Y to X has normal distribution. For regression significance test and the result is $F_{count} (26,37) > F_{tabel} (3,98)$. Showing that, it has significanced regression . while regression linierity test, $F_{count} (0,77) < F_{tabel} (1,71)$, showing that regression is linier. The result of product moment of correlation coefficient test is $r_{xy} = 0,503$ continued by using correlations coefficient test with t-test. Counting result $t_{count} (5,14)$ while $t_{tabel} (1,67)$ and so $t_{count} > t_{tabel}$. It mean that there are significance correlations between service excellence with relation's satisfaction. Besides that, the result of determination coefficient test is 25,27% it mean that relatons's satisfaction variable decide to service excellence variable..

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Ari Saptono, SE, M.Pd</u> NIP. 19720715 200112 1 001	Ketua		29/1/13
2. <u>Karuniana Dianta, S.IP,M.E</u> NIP. 19800924 200812 1 002	Sekretaris		31/1/13
3. <u>Dra. Rd. Tuty Sariwulan, M.Si</u> NIP. 19580722 198603 2 001	Penguji Ahli		29/1/13
4. <u>Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd</u> NIP. 19530320 198203 2 001	Pembimbing I		29/1/13
5. <u>Dicky Iranto, SE, M.SE</u> NIP. 19710612 200112 1 001	Pembimbing II		31/1/13

Tanggal Lulus : 22 Januari 2013

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 31 Januari 2013
Yang membuat pernyataan



Rhamdani Pratiwi
No. Reg. 8125087874

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sungguh Allah telah meridhoi orang-orang yang beriman, ketika mereka
berjanji setia kepadaku di bawah pohon.
Ia tahu apa yang ada didalam hati mereka,
Lalu ia turunkan ketenangan atas mereka,
Dan memberi mereka karunia kemenangan di masa dekat”.
Qs. Al-fath 48:8

**Learn From Yesterday,
Live For Today, and Hope
For Tomorrow
- Albert Einstein –**

Karya ini ku persembahkan untuk kedua
orangtuaku Hairuddin Pasaribu dan Yeti
Jafar yang bijak menuntunku menjadi
dewasa dan untuk adik-adikku Ayu, dan Fitri

yang senantiasa menghiburku disaat penat
serta untuk Fikri Saputra kekasih yang selalu
sabar dan setia menemani selama ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat kuasa-Nya yang memberikan jalan kemudahan dalam kesulitan-kesulitan dan memberikan kemampuan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih terlampau jauh dari sempurna, namun dengan niat dan tekad serta motivasi, bimbingan dan bantuan baik moril dan materil dari berbagai pihak, pembuatan skripsi ini dapat diselesaikan, sehingga pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dra. Endang Sri Rahayu, M.Pd, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan pada peneliti selama proses penyusunan skripsi.

2. Dicky Iranto, SE, M.SE, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktunya dan memberikan bimbingan serta saran kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ari Saptono S.E, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Saparuddin, S.E, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Dr. Siti Nurjanah, S.E, M.Si., selaku Ketua Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Seluruh Dosen Pendidikan Ekonomi Koperasi Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi.
8. BRI Kanca Tg. Priok, terima kasih atas diijinkan dan kesempatannya melakukan penelitian.
9. Hairuddin Pasaribu, orang tua (bapak) yang memberikan semangat juang serta dukungan materil kepada peneliti dan merupakan sumber motivasi peneliti selama ini.
10. Yeti Jafar, orang tua (mama) tercinta yang memberikan motivasi dan doa yang tak ternilai harganya.
11. Muhammad Fikri Saputra yang memberikan motivasi, doa, dan bantuannya menemani peneliti keberbagai tempat penelitian.

12. Adik – adik (Ayu, Fitri, dan Duta), terimakasih atas doa dan motivasinya selama ini kepada peneliti.
13. Keluarga besar peneliti (Tante Yuli, Om Hadi, Tante Nelly, Om Natan, Om Mail, Tante Rini, dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu) terimakasih atas doa dan dukungan moril.
14. Lemon's (Desy, Ais, Yuli, Sitha, Arum) sahabat yang selalu memberikan keceriaan, doa, dan motivasi untuk mengerjakan skripsi ini.
15. Sahabat Ekonomi Koperasi (Tulus, Endang, Andi), teman – teman mahasiswa FE dan teman – teman lainnya yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dan memberikan dorongan selama menyusun skripsi ini.

Jakarta, Januari 2013

Peneliti