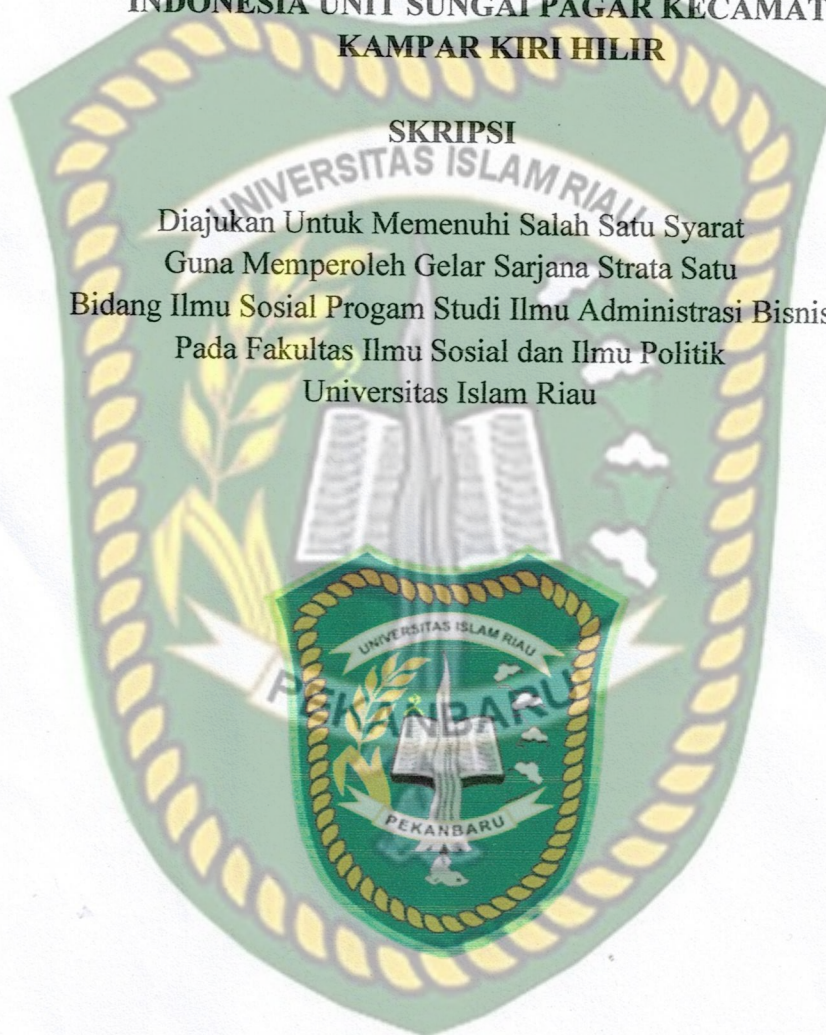


**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA UNIT SUNGAI PAGAR KECAMATAN
KAMPAR KIRI HILIR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**YOKI ALRIANDI
NPM : 157210343**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

PEKANBARU

2022

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yoki Alriandi
NPM : 157210343
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat
Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri
Hilir

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam Skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan- ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diseminarkan.

Pekanbaru, Juni 2022

Turut Menyetujui,

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis
Ketua,

Arif Rifa'i Harahap, S.Sos.,M.Si

Pembimbing,

Dr. H. Nurman, S.Sos, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Yoki Alriandi
NPM : 157210343
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir


Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif. Telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerima untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Ketua


Pekanbaru, Juni 2022

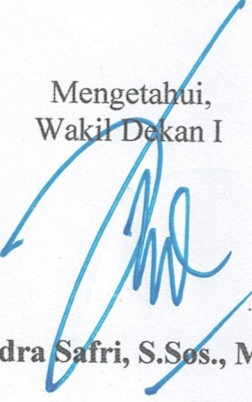
Sekretaris,


Dr. H. Nurman, S.Sos, M.Si


La Ode Syarfan, S.E, M.Si
Anggota,

Mengetahui,
Wakil Dekan I


Afrizal, S.E., M.Si


Indra Safri, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yoki Alriandi
NPM : 157210343
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir

Naskah Skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan Administrasi dan Akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, Juni 2022
An. Tim Penguji
Sekretaris,

Ketua


Dr. H. Nurman, S.Sos, M.Si


La Ode Syarfan, S.E/M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I

Ketua Prodi Administrasi Bisnis


Indra Safri, S.Sos., M.Si


Arif Rifa'i Harahap, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Tiada kata dan ucapan yang bisa penulis ucapkan selain puji syukur sedalam dalamnya kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya lah akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan lancar. Mudah-mudahan ilmu yang penulis dapatkan selama masa perkuliahan bermanfaat bagi diri penulis, keluarga serta masyarakat dan semoga di Ridhoi oleh Allah SWT. Sholawat dan salam tak lupa penulis ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad S.A.W dengan ucapan Allahumma sholli'ala Sayyidina Muhammad dan Skripsi ini di ajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S-1) pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau, yaitu dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya

Dalam Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan Skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L. Karena selama saya kuliah di universitas islam riau ini selalu menjadi motivator untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, S.Ag., M.Si. Karena selalu mendukung dan menjadi motivator saya menyelesaikan studi dengan tepat waktu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua Program Studi Ilmu Administasi Bisnis, Bapak Arif Rifa'i, S.Sos.,M.Si
4. Dosen Pembimbing I Bapak Dr. Nurman, S.Sos.,M.Si, telah berkenan meluangkan waktunya, tenaga, dan pikiran untuk memberi arahan dan masukan kepada penulis dan selalu bertindak bijaksana dan sabar dalam bimbingan berlangsung.
5. Bapak/Ibu Dosen, khususnya pada Progam Studi Administrasi Bisnis dan seluruh staf/pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Islam Riau Pekanbaru pada umumnya, yang telah membimbing penulis selama kuliah dan memberi kemudahan kepada penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi yang berlaku dalam perkuliahan.
6. Seluruh Staf Karyawan /Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis berhubungan dengan meyelesaikan Skripsi ini

7. Bapak/ibu pemilik PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar beserta karyawan yang telah bersedia menerima dan memberikan bantuan serta informasi yang penulis butuhkan dalam penusunan Skripsi ini
8. Ayahanda terkasih dan ibunda tersayang atas curahan kasih sayang, untaian doa, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis. Terimakasih atas semua yang telah engkau berikan, tak akan aku kurangi bakti dan cintaku padamu, dan hanya Allah SWT yang mampu membalasnya
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015. Terimakasih atas semuanya. Hari-hari perkuliahan bersama kalian susah senang dan kupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon serta bimbingan, bantuan pengorbanan dan keikhlasan yang telah di berikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, aamiin Yarabba lalamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Juni 2022

Penulis,

**Yoki Alriandi
157210343**

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	11
A. Studi Kepustakaan.....	11
1. Administrasi.....	11
2. Organisasi.....	13
3. Manajemen.....	14
4. Manajemen Pemasaran.....	16
5. Manajemen Pemasaran Jasa.....	19
6. Kualitas Pelayanan.....	21
7. Bank.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Pikir.....	29
D. Konsep Operasional.....	30
E. Operasional Variabel.....	32
F. Teknik Pengukuran.....	33

G. Penelitian Terdahulu.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Tipe Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Populasi Dan Sampel.....	36
D. Teknik Penarikan Sampel.....	37
E. Jenis Dan Sumber Data	37
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Teknis Analisis Data	40
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	41
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	42
A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar	42
B. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	46
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Identitas Responden	48
B. Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir	53
C. Hambatan Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.....	69
BAB VI PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
Tabel I.1	Data Jumlah Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.	6
Tabel I.2	Jumlah Pejabat dan staf pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.....	6
Tabel I.3	Produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.....	8
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.....	27
Tabel II.2	Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir	32
Tabel III.1	Jumlah Populasi dan Sampel di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.....	37
Tabel III.2	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Analisis Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.....	41
Tabel V.I	: Jumlah Responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	49
Tabel V.2	: Jumlah Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	49
Tabel V.3	: Jumlah Responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	50
Tabel V.4	: Jumlah Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	51
Tabel V.5	: Jumlah Responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	42
Tabel V.6	: Jumlah Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	42

Tabel V.7 : Jumlah Responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	53
Tabel V.8 : Jumlah Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	54
Tabel V.9 : Jumlah Responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	56
Tabel V.10 : Jumlah Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	57
Tabel V.11 : Jumlah Responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	59
Tabel V.12 : Jumlah Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	60
Tabel V.13 : Jumlah Responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	62
Tabel V.14 : Jumlah Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	63
Tabel V.15 : Jumlah Responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	64
Tabel V.16: Jumlah Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.....	66
Tabel V.17: Tabel Rekapitulasi hasil penelitian dan pembahasan Kualitas Pelayanan BRI Unit Sungai Pagar.....	67
Tabel V.18 : Rekap Rangkuman Hambatan.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar II. 1 Area Parkir di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.....	7
Gambar 1.2 Ruang Tunggu Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.	7
Gambar II.1 Kerangka pikir tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.....	29



PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Konferehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yoki Alriandi
NPM : 157210343
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademi dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Juni 2022
Pelaku Pernyataan

Yoki Alriandi

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BANK
RAKYAT INDONESIA UNIT SUNGAI PAGAR
KECAMATAN KAMPAR KIRI HILIR**

ABSTRAK

Yoki Alriandi

Penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar. Indikator penilaian Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir. Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati. Tipe Penelitian ini menggunakan *Survey Deskriptif* yaitu memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 5 Orang Pegawai Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar. Teknik mengambil sampel pegawai Bank Rakyat Indonesia Menggunakan Sensus. 30 Nasabah Bank Rakyat Indonesia Teknik Pengambilan sampel Nasabah menggunakan *Isidental Sampling*. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Analisis Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar Berada dikategorikan Berkualitas. Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia. Untuk Nasabah Bank Rakyat Indonesia yang berkeinginan untuk mendapat pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar harus datang awal-awal untuk menghindari antrian panjang

Kata Kunci : Analisis, Pelayanan dan Bank Rakyat Indonesia

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KAMPAR KIRI HILIR DISTRICT

ABSTRACT

Yoki Alriandi

This study aims to determine the service quality of Bank Rakyat Indonesia (BRI) Sungai Pagar Unit, Kampar Kiri Hilir District, Kampar Regency. Assessment indicators of Service Quality Analysis at PT. Bank Rakyat Indonesia Sungai Pagar Unit, Kampar Kiri Hilir District. Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. This type of research uses a descriptive survey, which prioritizes a list of questionnaires as a data collection tool. Quantitative and Qualitative Research Methods. The sample in this study amounted to 5 employees of Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar. The technique of taking samples of Bank Rakyat Indonesia employees using the Census. 30 Bank Rakyat Indonesia Customers Customer Sampling Techniques using Incidental Sampling. Based on the results of the analysis of this study, it can be concluded that the Service Quality Analysis of Bank Rakyat Indonesia (BRI) Sungai Pagar Ada Unit is categorized as Quality. Bank Rakyat Indonesia Employee Services. For Bank Rakyat Indonesia customers who wish to receive services from Bank Rakyat Indonesia (BRI) Sungai Pagar Unit, they must arrive early to avoid long queues

Keywords: Analysis, Services and Bank Rakyat Indonesia

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, perkembangan dunia semakin lama mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Menghadapi perubahan dan perkembangan zaman yang sangat pesat, sumber daya manusia yang berkualitas akan menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan perusahaannya, terutama dari gempuran pesaing usaha lainnya yang semakin ketat dan tajam menghadapi persaingan yang semakin tajam, peran sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat membantu pencapaian tujuan perusahaan. Memiliki sumber daya berkualitas dapat membantu pemanfaatan kemajuan teknologi dalam menghadapi persaingan usaha, untuk menjaga eksistensi dan kelangsungan hidup perusahaan.

Ketika menjalankan usahanya dalam dunia yang terus berkembang seperti saat ini, perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam bidangnya. Usaha pencapaian tujuan tersebut, perusahaan akan mengandalkan karyawan sebagai sumber dan untuk dapat melaksanakan kegiatan operasional perusahaan dengan baik dibandingkan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia memiliki peranan yang lebih penting karena dari merekalah munculnya ide, kreatifitas, keputusan, maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan.

Pertumbuhan ekonomi suatu Negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industry perbankan yang ada dalam Negara tersebut. semakin berkembang

industry perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi dinegara itu sendiri karena kegiatan perekonomian berhubunga erat dengan perbankan. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tepat bagi perusahaan, badan-badan pemerintahan dan swasta, maupun perorangan untuk menyimpan dana nya. Malalui kegiatan perbankan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme system pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Hubungan antara pihak bank dengan nasabah menyangkut kebutuhan para nasabah terhadap jasa-jasa bank dan kesanggupan serta ketersediaan bank untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Menurut Parasuraman, terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan antara lain *reliability, responsivess, assurance, empathy, tangibles*. Dimensi-dimensi ini menentukan tingkat kepuasan daripada nasabah. Kualitas pelayanan tentu menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadi hubungan harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan nasabah. Inovasi-inovasi pelayanan perlu dilakukan sesuai dengan masukan masukan dari nasabah dan dengan kemampuan unit pelayanan dalam memenuhi keinginan nasabah tersebut. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak lepas dari upaya untuk mengukur kepuasan Nasabah yang hasilnya merupakan bahan masukan bagi upaya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap nasabah. Suatu pelayanan akan memiliki kualitas yang baik apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan Nasabah.

Sektor perbankan memegang peranan penting dalam usaha pengembangan sektor ekonomi dan juga berperan dalam meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat. Sebagai lembaga terintermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan.

Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanan, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang dikelola dengan prinsip kehati-hatian serta perbankan harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Lalu dalam perbankan kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan resepsi nya terhadap kualitas yang diterima dengan menggunakan produk jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada kualitas produk jasa, nasabah akan merasa tidak puas sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kualitas produk dan jasa maka nasabah akan merasa puas.

Di Indonesia sendiri ada dua jenis BUMN yang berbentuk perseroan terbatas (PT) dimana modal atau sahamnya paling sedikit 51% dimiliki pemerintah yang tujuannya mengejar keuntungan. Maksud dan tujuan mendirikan persero ialah untuk menyediakan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat dan mengejar keuntungan untuk meningkatkan nilai perusahaan.

Salah satu perusahaan persero BUMN yang berada disetor perbankan adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang dikenal dengan nama Bank BRI.

Menurut ARBI (2003:7) Bank adalah salah satu badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkan dana yang dihimpunnya itu kepada masyarakat. Dana yang dihimpun dari masyarakat berbentuk simpanan, sedangkan penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya yang bertujuan dari penyaluran itu untuk meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank didalam kegiatan usahaya berperan sebagai lembaga intermediasi antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang membutuhkan dana. Secara umum, bank memegang fungsi sebagai perantara keuangan dalam masyarakat. Dalam usahanya menghimpun dana dari masyarakat bank-bank melakukan berbagai strategi untuk menarik calon nasabah agar menempatkan dananya pada bank tersebut, salah satu strategi yang dilakukan adaah meningkatkan pelayanan dan memberi pelayanan yang berkualitas untuk para nasabah. Pelayanan sangat penting bagi suatu perusahaan untuk mencapai tujuan. Bank BRI adalah salah satu Bank terkemuka di indoesia yang telah tersebar luas diseluruh wilayah Indonesia dan memiliki unit kerja yang sangat luas. Bank Rakyat Indonesia ini memiliki visi dan misi sebagai berikut:

VISI

1. Menjadi Bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

MISI

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak pihak yang berkepentingan.

Dengan misi yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah dan misi diatas maka bank riau indonesia dituntut agar lebih mengutamakan pelayanan demi kepuasan kepada nasabah untuk mencapai suatu tujuan. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan positif bagi nasabah, pelayanan merupakan salah satu kunci yang senantiasa di upayakan oleh suatu perusahaan dalam rangka untuk mencari dan mempertahankan Nasabah yang ada dalam menunjang keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bagi perusahaan perbankan kehilangan nasabah adalah suatu yang menakutkan lebih tepatnya lagi, kehilangan nasabah merupakan bencana besar, tanpa nasabah apa artinya sebuah bank.

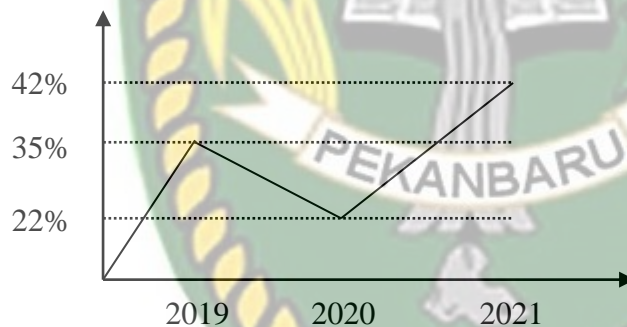
Untuk lebih jelasnya data jumlah nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir

Tabel 1.1 : Data Jumlah Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.

Tahun	Jumlah Nasabah	persentase
2019	5697	35%
2020	3603	22%
2021	6931	42%
Total	16.231	-

Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir, Tahun 2022

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah nasabah pada tahun 2016 berjumlah 5697 nasabah dengan persentase 35%, pada tahun 2017 dengan jumlah 3603 persentase 22% dalam hal ini nasabah berkurang, sedangkan pada tahun 2018 berjumlah 6931 nasabah dengan persentase 42% dalam hal ini nasabah bertambah kembali.



Tabel 1.2 : Jumlah Pejabat dan staf pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.

NO.	BAGIAN	JUMLAH
1.	Ka Unit	1 Orang
2.	Mantri Kupedes	2 Orang
3.	Mantri Kur	2 Orang
4.	Customer Service	2 Orang
5.	Teller	2 Orang
6.	Pa Kur	1 Orang
7.	Penjaga Aset Kantor	1 Orang
8.	Pramubakti	1 Orang
9.	Security	1 Orang
Jumlah		13 Orang

Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir, Tahun 2022

Dari tabel 1.2 dapat diketahui jumlah staf dan pejabat yang terdapat pada PT. Bank Rakyat Indonesia berjumlah 13 orang dengan Ka Unit 1 Orang , Mantri Kupedes 2 Orang, Mnatri Kur 2 orang, Customer service 2 Orang, Teller 2 orang, Pa Kur 1 orang, penjaga aset kantor 1 orang, pramubakti 1 orang, security 1 orang.



Gambar 1.1 Area Parkir di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir

Berdasarkan gambar 1.1 bentuk dari area parkir yang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.



Gambar 1.2 Ruang Tunggu Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.

Berdasarkan gambar 1.2 bentuk dari ruang tunggu yang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.

Bentuk produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1.3 : Produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir

No	Produk yang ditawarkan	Uraian
1.	Tabungan Simpedes	Merupakan produk BRI simpanan milik BRI yang dapat digunakan untuk menabung dan juga melakukan transaksi lainnya
2.	Tabungan Britama	Mendukung kebutuhan transaksi, para nasabah akan mendapatkan berbagai fasilitas berupa asuransi kecelakaan diri secara gratis.
3.	Tabungan Anak-Anak BRI	Tabungan ini bisa digunakan oleh anak-anak yang masih duduk dibangku sekolah. Nasabah ini mendapatkan asuransi kecelakaan gratis dengan nilai pertanggungan yang sebesar 250% dari saldo tabungan terakhir.
4	Tabungan Haji	Tabungan ini digunakan untuk menunaikan ibadah haji tentunya tabungan ini telah terkoneksi dengan siskohat dari departemen

		agama.
5	Tabungan Britama Muda	Disini menawarkan jenis produk BRI tabungan Khusus jiwa muda. Tabungan ini dilengkapi dengan asuransi kecelakaan diri sampai dengan Rp 150.000.000 (premi gratis).

Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.

Informasi inilah yang nanti akan dijadikan sebuah langkah untuk memperbaiki kinerja organisasi perbankan khususnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Dengan kemajuan teknologi, penambahan penduduk, serta peningkatan kebutuhan masyarakat Desa/Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar kiri Hilir membuat bank dituntut untuk dapat lebih tanggap kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Berdasarkan pengamatan peneliti menemukan adanya fenomena antara lain:

1. Kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir. ini sejalan dengan tabel 1.1 yang menjelaskan jumlah data Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.
2. Daya Tanggap Pelayanan pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia mempengaruhi kepuasan Nasabah dalam melakukan transaksi.

Sehubungan dengan hal diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan suatu masalah yang akan dibahas yaitu” **Bagaimana Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir**”.

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir”.

2. Manfaat Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis, penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan Ilmu Administrasi Bisnis.
- b. Kegunaan Praktis, Diharapkan bisa digunakan sebagai bahan masukan bagi PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar
- c. Kegunaan Akademis, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Administrasi

Kata “Administrasi” berasal dari bahasa latin yaitu “ad-ministrare” yang artinya “suatu pertolongan atau pemberi jasa”. Administrasi merupakan bagian dari ilmu sosial yang mempelajari interaksi antara manusia dengan manusia lainnya dalam melakukan kerjasama (*cooperative*) melalui penggunaan sarana dan sumber daya yang terbatas.

Menurut siagian (2003;2) administrasi didefenisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Defenisi tersebut memberikan beberapa hal, yaitu :

1. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaan sedang akhirnya tidak diketahui.
2. Administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.
3. Administrasi sebagai proses kerja sama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Menurut nawawi (dalam syafiie 2008: 5) administarsi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam administarsi terdapat prinsip-prinsip yang diyakini sebagai pegangan atau acuan yang mendukung upaya pencapaian suatu hasil yang diharapkan prinsip-prinsip administrasi tersebut seperti yang dikemukakan oleh henry fayol (dalam zulkifli, 2005:71).

Bertitik tolak dari fitrah manusia sebagai makhluk sosial memiliki kemampuan terbatas, maka untuk mengendalikan dan memenuhi aneka ragam kebtuhan itu, suka atau tidak suka kembali dia membutuhkan aluran tangan dari lingkaran sekitarnya termasuk manusia lain, zulkifli (2005:13).

Menurut Syafri (2012:3) mengatakan administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau dikeluarkan oleh suatu organisasi/institusi. Terhadap surat yang masuk kesebuah organisasi atau institusi misalnya, yang harus dilakukan antara lain :

1. Mencatat atau mengagendakan dalam buku agenda surat masuk (seperti asal, tanggal, nomor dan perihal surat.
2. Mengantarkan surat tersebut kepada pihak yang dituju (kepala dinas, kepala biro, kepala biodang, kepala bagian, kepala seksi dan lain-lain. Jika kemudian surat itu harus dijawab atau dibalas, selanjutnya
3. Mengetik surat balasan yang drafnya telah disetujui pimpinan,

4. Memberi nomor surat balasan
5. Mencatat surat balasan dalam buku agenda surat keluar
6. Menggadakan surat balasan termasuk tembusan
7. Mengirim surat balasan
8. Menyimpan atau mengarsipkan salinan surat balasan yang dikirim dan surat yang awal diterima.

Dari Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Administrasi adalah suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

2. Organisasi

Menurut Nawawi, (2005:8) Pengertian organisasi sebagai statis wadah berhimpun sejumlah manusia karena memiliki kepentingan yang sama,

Sedangkan menurut Siagian (2003:6) adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang/kelompok yang disebut orang yang disebut bawahan. Definisi ini menunjukkan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut :

1. Organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan.
2. Organisasi sebagai rangkaian hierarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Hakikat Organisasi Menurut Siagian (2003;96) sebagai alat administrasi dan manajemen, organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandangan. *Pertama* organisasi dapat dipandang sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan, *Kedua* organisasi dapat dipandang sebagai proses dimana analisis *Interaction* antara orang-orang yang menjadi anggota organisasi itu.

Menurut Robbins (dalam anogra, 2007:161), organisasi merupakan gabungan unit sosial yang mempunyai anggota dua orang atau lebih yang dikoordinasikan untuk mencapai sejumlah tujuan.

Menurut Gibson (anogra, 2007:161), menjelaskan bahwa pengertian organisasi satu kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai melalui tindakan individu secara terpisah. Jadi, dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah merupakan bentuk wadah kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Dari Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Organisasi adalah suatu kelompok yang terdiri satu atau dua orang lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Manajemen

Lahirnya konsep manajemen merupakan suatu ilmu yang menggerakkan suatu organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi pribadi. Kita mengetahui manajemen dapat diartikan seorang pemimpin menggerakkan bawahannya begitu juga bawahan harus mengerti atau paham dengan apa yang

telah diperintahkan oleh pemimpinnya. Manajemen berasal dari perkataan *manage to man*. kata *manage* berarti mengatur atau mengelola, sedangkan kata *man* ‘manusia’. Kalau kedua kata tersebut digabungkan manajemen berarti ‘mengelola atau mengatur manusia’.

Menurut Siagian (2003:5) manajemen didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Hasibuan (2002:2) Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur- unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Pentingnya manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Syafri (2012:12) menjelaskan manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen. Organisasi baru akan bermakna jika telah berlangsung proses manajemen. Fokus studi manajemen adalah menciptakan efektifitas dan efisiensi.

Sarana manajemen atau alat manajemen untuk mencapai tujuan menurut Manulung (2001:5) adalah :

1. Man, Yaitu tenaga kerja mausia, baik pemimpin ataupun tenaga kerja operasional untuk pelaksanaan. Berbagai macam aktifitas yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dan aktifitas itu dapat ditinjau dari sudut proses seperti, *planning, organizing, staffing, directing*, maupun *controlling*.
2. Money, Yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk melakukan berbagai aktifitas diperlukan uang seperti upah atau gaji orang-orang yang membuat rencana, mengadakan, pengawasan, proses produksi, membeli bahan-bahan, peralatan dan lain sebagainya.
3. Material, Yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Karena dianggap sebagai alat sarana manajemen untuk mencapai tujuan.
4. Machines, Yaitu mesin-mesin atau alat-alat yang diperlukan.
5. Metode, Yaitu cara yang digunakan dalam usaha dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu metode atau cara dianggap pula sebagai sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan.
6. Market, yaitu pasar untuk menjual barang atau jasa yang dihasilkan. tanpa adanya pasar untuk hasil produksi, jelas tujuan perusahaan industry tidak mungkin akan tercapai.

4. Manajemen Pemasaran

Pemasaran merupakan suatu kegiatan analisis, perencanaan, penawaran produk/jasa, dan pengendalian program-program yang diformulasikan dengan hati-hati untuk menghasilkan pertukaran nilai-nilai secara sukarela dengan target pasar yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Kotler (1999:8) mengemukakan bahwa definisi pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan, dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.

AMA (*American Marketing Association*) Tahun 1985 (Buchari Alma, 2016:3) pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penentuan harga, promosi dan pendistribusian barang, jasa, dan ide dan dapat memuaskan Nasabah dan tujuan perusahaan.

Menurut majaro, 1993 (dalam supriyanto,2010:4) mendefinisikan pemasaran sebagai 1) satu fungsi manajemen yang bertanggung jawab 2) identifikasi, antisipasi untuk memuaskan kebutuhan Nasabah dan 3) menghasilkan kemampuan laba organisasi.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pemasaran adalah suatu kegiatan bisnis yang saling berhubungan, yang ditujukan untuk merancang, menentukan harga, mempromosikan serta mendistribusikan barang kepada kelompok produksi. Pada umumnya pemasaran diciptakan untuk penjualan yang dapat memenuhi kebutuhan pembeli, jadi tugas pemasaran adalah memilih dan melaksanakan kegiatan pemasaran yang dapat membantu dalam pencapaian tujuan organisasi.

Manajemen pemasaran menurut Assauri (1990:6) merupakan usaha-usaha yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan pada pasar yang dituju (sasaran).

Kotler (2008:5-8) Manajemen pemasaran (*marketing management*) sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan Nasabah dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengomunikasikan nilai Nasabah yang unggul. Sesungguhnya orang-orang pemasaran melakukan pemasaran dari 10 tipe entitas yaitu:

1. Barang
2. Jasa
3. Acara
4. Pengalaman
5. Orang
6. Tempat
7. Properti
8. Organisasi
9. Informasi
10. Ide

Menurut Ben M. Enis (1974:28) manajemen pemasaran ialah proses untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh individu atau oleh perusahaan. Logika dari definisi di atas ialah apabila seseorang atau perusahaan, ingin memperbaiki pemasarannya, maka ia harus melakukan kegiatan pemasaran itu sebaik mungkin.

Umumnya orang beranggapan bahwa manajemen pemasaran adalah upaya pencarian Nasabah dalam jumlah besar untuk menjual produk yang telah dihasilkan oleh perusahaan. Namun pandangan itu terlalu sempit. Perusahaan memiliki tingkat harapan permintaan atas produk, mungkin permintaannya cukup, permintaannya tidak teratur atau lebih banyak permintaan, sehingga manajemen

pemasaran harus mencari jalan untuk mengatasi keadaan permintaan yang berubah-ubah.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan manajemen pemasaran merupakan usaha-usaha yang dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan pada pasar yang dituju (sasaran). Manajemen pemasaran tidak hanya berhubungan dengan mencari dan meningkatkan permintaan, tetapi juga berubah atau bahkan menurunkan permintaan.

Dari Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Organisasi adalah suatu perkumpulan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

5. Manajemen pemasaran jasa

Pemasaran merupakan penghubung antara organisasi dengan konsumennya. Peran penghubung ini akan berhasil bila semua upaya pemasaran diorientasikan kepada konsumen. Keterlibatan semua pihak, dari manajemen puncak hingga karyawan non majerial, dalam merumuskan maupun mendukung pelaksanaan pemasaran yang berorientasi kepada konsumen tersebut merupakan hal yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Alasannya ialah karena pemasaran semestinya (lovelock. 1991)

- a. Mencakup perumusan upaya-upaya strategik yang dilakukan oleh manajemen puncak.
- b. Merupakan fungsi dari sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen tingkat bawah (seperti kebijakan produk, penetapan harga, cara penyajian jasa, atau upaya-upaya komunikasi), dan

- c. Juga merupakan sarana bagi upaya untuk menjadikan keseluruhan bagian organisasi berorientasi kepada konsumen.

Lupiyoadi, Rambat, (2001 : 6) Menyatakan perusahaan yang memberikan operasi jasa adalah yang memberikan konsumen produk jasa baik yang berwujud atau tidak seperti transportasi, hiburan, restoran, dan pendidikan. Dari berbagai definisi di atas tampak bahwa didalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa juga bukan merupakan barang, jasa adalah suatu proses atau aktivitas- aktivitas itu tidak berwujud meskipun para pakar memiliki beberapa perbedaan dalam mendefinisikan jasa.

Ada empat karakteristik produk jasa menurut Fandy Tjiptono (2000:15-18) yaitu :

- a. *Intangibility* , jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar.
- b. *Inseparability*, jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan dengan partisipasi konsumen pada prosesnya.
- c. *Variability*, jasa bersifat sangat variable karena merupakan *nonstandardized output* artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.
- d. *Perishability*, jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Karakteristik utama jasa berdasarkan paradigma IHIP terdiri atas *intangibility, heterogeneity, inseparability, dan perishability*. Keempat karakteristik

ini berdampak strategic pada sejumlah masalah utama (Zeithaml, Parasuraman Berry, 1985) :

1. Masalah-masalah berkait dengan karakteristik intangibility
 - a. Jasa tidak biasa disimpan
 - b. Jasa tidak dapat dilindungi
 - c. Organisasi jasa tidak dapat dengan mudah dan cepat menunjukkan atau mengkomunikasikan suatu jasa
 - d. Harga jasa sukar ditetapkan
2. Masalah-masalah berkaitan dengan karakteristik inseparability
 - a. Konsumen terlibat dalam aktivitas produk jasa
 - b. Aktivitas pemasaran dan produksi jasa sangat interaktif
 - c. Produksi massal yang terpusat sangat sukar dilakukan dalam jasa
3. Berkaitan dengan karakteristik variability
 - a. Sangat sulit melakukan standarisasi dan pengendalian kualitas jasa
4. Masalah berhubungan dengan karakteristik perishability
 - a. Jasa tidak dapat disimpan

6. Kualitas Pelayanan

Dalam setiap pembelian baik itu berupa barang maupun jasa, setiap konsumen selalu berharap memperoleh barang maupun jasa sesuai dengan yang diinginkannya sehingga ia merasa puas atau pengeluaran yang dilakukannya untuk mendapatkan barang dan jasa tersebut. Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa / pelayanan yang ditawarkan harus berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan (service Quality)

telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa.

Suwithi dalam Anwar (2002:84), mengatakan kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada Nasabah, baik Nasabah eksternal maupun internal berdasarkan prosedur pelayanan.

Wyckof dalam Tjiptono (2004:59) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan Nasabah. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan atau jasa lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Konsumen (*customer*) sering juga disebut sebagai pemakai atau pengguna, dan kadang-kadang diposisikan juga sebagai nasabah (dalam dunia perbankan), adalah pihak yang melakukan pembelian produk atau jasa yang digunakan, dikonsumsi atau dinikmati sendiri secara langsung, bukan untuk dijual atau diolah lagi buat dijual. Namun pengertian konsumen tidak mungkin sama dengan pembeli, karena pembeli mungkin saja bukan orang yang mengonsumsi produk yang dibelinya itu, tetapi bisa saja suruhan orang lain (Saydam, 2006:222).

Menurut Kotler (2005:153) menyatakan kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan

membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan. Kotler (2005;342) menyatakan bahwa pelayanan terhadap Nasabah merupakan salah satu unsur terpenting untuk menarik minat pembeli. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dipakai dalam riset adalah model SERVQUAL (service Quality). SERVQUAL dibangun dengan adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi Nasabah atas layanan yang nyata mereka terima (perceived service) dengan layanan yang disesungguhnya diharapkan. Dalam model SERVQUAL, kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu jasa.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen merupakan nilai yang diberikan konsumen atas penampilan, kualitas barang, jasa yang diberikan, bertujuan memenuhi tingkat keinginan atau hasrat, dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang diharapkan diatas sesuai dengan harapan, maka Nasabah akan senang, dan sangat puas, namun sebaliknya bila tidak sesuai dengan harapan, Nasabah akan kecewa atau tidak puas.

Zeithmal, Berry dan Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra 2011;198) menyebutkan lima indikator pelayanan yang lebih sering menjadi acuan yaitu :

- a. Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan- bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat,dll)
- b. Keandalan (*reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Kinerja harus sesuai dengan harapan Nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.

- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada Nasabah, dengan menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- d. Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus secara individual atau pribadi yang diberikan kepada Nasabah dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang Nasabah, memahami kebutuhan Nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi Nasabah.
- e. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para Nasabah kepada perusahaan.

Dari Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah kegiatan yang terdiri dari merencanakan, mengorganisasikan, menyusun, pengarahan, pengawasan terhadap sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

7. Bank

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

masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan di mana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya. Kasmir (2008;2)

Menurut undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, pengertian bank adalah Badan Usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangkaian meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dari kedua defini diatas dapat disimpulkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah:

1. Mennghimpun dana(uang) dari masyarakat dalam bentuk simpan, maksudnya dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Sedangkan tujuan kedua adalah untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan di atas, baik untuk mengamankan, uang maupun untuk melakukan investasi, bank menyediakan sarana yang disebut dengan simpanan. Jenis simpanan yang ditawarkan sangat bervariasi tergantung dari bank yang bersangkutan. Secara umum jenis simpanan yang ada di

bank adalah terdiri dari simpanan giro (demand deposit), simpanan tabungan (saving deposit), dan simpanan deposito (time deposit).

2. Menyalurkan dana ke masyarakat, maksudnya adalah bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Tentu saja sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan bank dengan berbagai sebab. Jenis kredit yang biasa diberikan oleh hampir semua bank adalah seperti kredit investasi, kredit modal dan kredit perdagangan.
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya, seperti pengiriman uang (transfer), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (clearing), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (inkaso), letter of credit (L/C), safe deposit box, bank garansi, bank notes, travellers cheque dan jasa lainnya. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dan menyalurkan dana. Jasa-jasa bank lainnya ini merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.I: Penelitian Terdahulu tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Tipe Penelitian	Hasil Penelitian
1	W. Iqbal Maulana (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Mempura Kabupaten Siak.	Metode Deskriptif	Penelitian ini dilaksanakan di kantor Camat Mempura tentang pelayanan. Adapun tujuan penelitian ini untuk menganalisa, mendeskripsikan kualitas pelayanan dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi tentang kualitas pelayanan di kantor Camat Mempura. Dari hasil pembahasan penelitian yang dilakukan terhadap masing-masing sub indikator maka terlihat jelas kualitas pelayanan yang ada di kantor Camat Mempura kabupaten siak “cukup baik”.
2	Deki Andisyaf Putra (2018)	Analisis Kualitas Pelayanan Pada Alfamart (studi kasus pada kawasan Alfamart kawasan Marpoyan Kota Pekanbaru)	Metode Deskriptif	Hasil penelitian penulis lakukan bahwa yang terjadi faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pada alfamart kawasan marpoyan kota pekanbaru adalah fasilitas adalah ruang tunggu kurang memadai, petugas kurang tanggap, atau kurang sigap terhadap keluhan.
3	Fitri Andriani (2015)	Analisis Kualitas Pelayanan Pada Asuransi	Metode Deskriptif	Hasil penelitian dari lima indikator tersebut adalah cukup memuaskan. Saran penulis adalah untuk

		Syariah Prudential Prufuture Team Pekanbaru		meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara membenahi lima variable bebas tersebut yang dirasa masih kurang maksimal.
4	Sisri Nova Yenila (2012)	Analisis Kualitas Pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Riau I Pekanbaru	Metode Deskriptif	Teknik Penganalisaan dengan jalan menjelaskan masing-masing indikator, untuk kemudian dihubungkan dengan masalah atau kendala dalam rangka mengetahui bagaimana kualitas pelayanan diberi oleh PT. Jamsostek. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Riau I Pekanbaru dikategorikan cukup baik.
5	Maya Rahman (2017)	Analisis Kualitas Pelayanan pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau	Metode Deskriptif	Hasil penelitian dari indikator tersebut adalah sangat penting. Saran penulis adalah untuk meningkatkan kualitas kepuasan konsumen dengan cara membenahi lima variable bebas tersebut yang dirasa masih kurang maksimal.

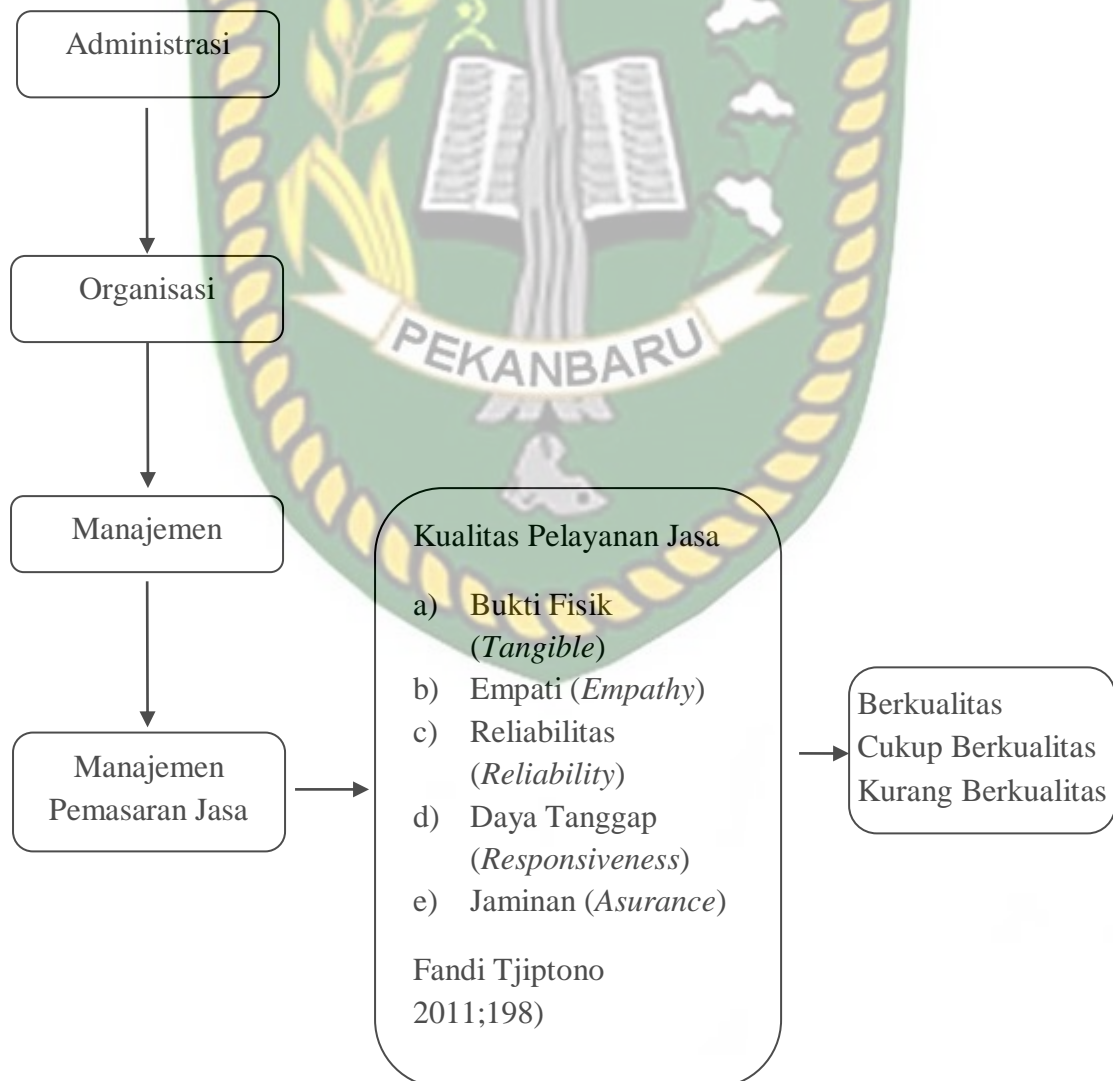
Sumber : Olahan Penulis, 2022

C. Kerangka Pikiran

Kerangka pikir bertujuan untuk menggambarkan tentang keterkaitan antara variabel penelitian dengan indikator-indikator yang mempengaruhinya yang dilandasi oleh konsep maupun teori-teori yang dianggap relevan.

Adapun kerangka pikir sebagai konsep untuk menganalisis variabel dalam penelitian digambarkan dalam bagan berikut :

Gambar II.1 : Kerangka pikir tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.



Sumber: Data Olahan Penulis, 2022

D. Konsep Operasional

Konsep memberikan kesatuan pendapat penulis mengemukakan kesatuan konsep operasional yang merupakan konsep yang dipakai dalam proses penelitian yang dimaksud untuk menerjemahkan konsep teoritis yang ada sehingga tercipta suatu pengertian dari penelitian ini.

Oleh karena itu penulis akan menjelaskan pemakaian konsep-konsep penelitian untuk menghindari kekeliruan dalam pemakaian konsep yang meliputi :

1. Administrasi adalah serangkaian proses kerja sama yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir dengan pengunjung untuk menjalin sebuah hubungan yang baik dan mencapai tujuan bersama.
2. Organisasi didefinisikan sebagai bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk tujuan yang ingin dicapai dalam perusahaan.
3. Manajemen adalah cara dalam mengatur orang lain atau pihak-pihak terlibat didalam satu lingkungan organisasi yang memiliki tujuan yang sama, tanpa adanya manajemen yang baik perusahaan tidak akan berjalan dengan yang diinginkan.
4. Pemasaran jasa adalah kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh perusahaan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dapat pula dimiliki.

5. Kepuasan adalah penilaian konsumen terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, yang memberikan tingkat pemenuhan keinginan, hasrat atau tujuan. Pelayanan yang baik dilihat dari fasilitas (*tangible*), empati (*emphaty*), kemampuan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*).
6. Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan- bahan komunikasi perusahaan. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
7. Keandalan (*reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan Nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.
8. Daya tanggap (*Responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada Nasabah, dengan menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
9. Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus secara individual atau pribadi yang diberikan kepada Nasabah dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan

tentang Nasabah, memahami kebutuhan Nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bag Nasabah.

10. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para Nasabah kepada perusahaan.

E. Operasional Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variable dengan lima indikator ini, maka dilakukan operasional variable yang tertuang pada tabel dibawah ini :

Tabel II.2 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator	Skala
1	2	3	4	5
Kualitas pelayanan suatu aktifitas atau segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. (Fandy Tjiptono 2004)	Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir	1. Bukti Fisik	1. Peralatan dan perlengkapan yang diberikan guna menunjang pelayanan 2. Ketersediaan Fasilitas parkir Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar	Berkualitas Cukup Berkualitas Kurang Berkualitas
		2. Empati	1. Keramahan karyawan dalam menyambut nasabah 2. Memahami dan peduli terhadap kebutuhan nasabah	Berkualitas Cukup Berkualitas Kurang Berkualitas
		3. Reliabilitas	1. Kelancaran dan kemudahan dalam memecahkan masalah nasabah 2. Kesesuaian pelaksanaan dengan jadwal	Berkualitas Cukup Berkualitas Kurang Berkualitas
		4. Daya Tanggap	1. Keinginan karyawan untuk memberikan pelayanan 2. Kemampuan karyawan untuk tanggap terhadap masalah	Berkualitas Cukup Berkualitas Kurang Berkualitas

		5. Jaminan	1. Sifat yang dapat dipercaya dalam setiap transaksi, kepada nasabah 2. Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan	Berkualitas Cukup Berkualitas Kurang Berkualitas
--	--	------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

Sumber: Olahan Penulis, 2022

F. Teknik Pengukuran

Adapun untuk melihat upaya yang dilakukan dengan melihat Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir dilakukan penilaian dengan menggunakan teori skala Likert. Menurut Sugiyono (2010:93) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Berdasarkan teori tersebut maka dapat di ketahui bahwa ditetapkan ukuran: Berkualitas, cukup Berkualitas, kurang Berkualitas terhadap seluruh indikator yang ada, dengan penilaian sebagai berikut: Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir dikategorikan:

Berkualitas :Jika rata-rata penilaian setiap responden terhadap semua indikator Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir dinilai dan dianalisis berada pada kategori >66% dan hasil jawaban responden.

Cukup Berkualitas : Jika rata-rata penilaian setiap responden terhadap semua indikator Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar

Kiri Hilir yang dinilai dan dianalisis berada pada kategori 34%-66% dan hasil jawaban responden

Kurang Berkualitas : Jika rata-rata penilaian setiap responden terhadap semua indikator Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir dinilai dan dianalisis berada pada kategori <33% dan hasil jawaban responden.

Untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir, diketahui dari jawaban responden pada lembaran angket (kuesioner) yang telah disediakan. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan suatu analisis kuantitatif, yaitu dengan menggunakan metode deskriptif.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian survey deskriptif. Karena penulis bermaksud memberikan hasil analisa dan informasi terhadap objek penelitian, yang menggambarkan mengenai variabel yang diteliti dengan menggunakan metode Kuantitatif dan Kualitatif. Menurut Sugiyono (2010;58) penelitian Kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka

Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut dan hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis Sugiyono (2010;57).

Dalam hal ini data-data angka berasal dari hasil penyebaran angket tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

Selanjutnya sebagai alat untuk mendapatkan informasi adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Data dan informasi yang diperoleh akan dijadikan sebagai dasar untuk menganalisis dan menjelaskan Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang peneliti lakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir. Beralamatkan JL. Raya Sungai Pagar, Kel.Sungai Pagar, Kabupaten Kampar Lokasi ini dipilih sebagai tempat penelitian karena telah mendapatkan akses dan izin untuk meneliti di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, (sugiyono, 2015). Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir sebanyak 6931 nasabah.

2. Sampel

Sampel yaitu sebagian populasi menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian dan merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut(Sugiyono,2012:116),

Tabel III.1: Jumlah Populasi dan Sampel di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Ka Unit Sungai Pagar	1	1	100 %
2	Teller	1	1	100 %
3	Costomer Service	1	1	100 %
4	Security	1	1	100 %
5	Pramubakti	1	1	100 %
6	Nasabah	6931	30	0,43 %
Jumlah		6936	35	0.50 %

Sumber: Data Penelitian 2022

D. Teknik Penarikan Sampel

Tenik penarikan sampel ini menggunakan dua teknik penarikan sampel, yaitu teknik penarikan sampel insidental. Menurut Sugiyono (2015;53) sensus adalah teknik penentuan sampel bila pengumpulan data apabila seluruh elemen populasi diselidiki satu persatu. Sedangkan insidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015;55).

Dalam penelitian ini penulis akan meneliti Nasabah yang kebetulan menabung di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir. Kemudian peneliti mewawancarai dan meminta mengisi kuisioner tersebut seputaran tentang kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir, dengan begitu data yang didapat dari hasil wawancara dan kuisioner tersebut merupakan informasi dimana akan

menganalisis kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir.

E. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer, Data Primer menurut Umi Narimawati (2008;98) merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun file-file. Data Primer penelitian ini diperoleh langsung dari reponden dalam penelitian pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru melalui Observasi, Wawancara, dan Angket (kuisoner). Berdasarkan kepada item penilaian mengenai. Data Sekunder. Dalam hal ini digunakan sebagai data primer adalah hasil kuisoner yang dibagikan kepada responden penelitian yang terdiri dari :

1. Bukti fisik (*tangibles*)
2. Empati (*Empathy*)
3. Reliabilitas (*reliability*)
4. Daya tanggap (*Responsiveness*)
5. Jaminan (*Assurance*)

b. Data Sekunder, Data Sekunder menurut Sugiyono (2008:402) merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan kredit pada suatu bank. Data Sekunder penelitian ini diperoleh melalui informasi dan keterangan instansi yang berhubungan dengan

penelitian ini. Data ini berupa arsip, literatur serta laporan tertulis yang berhubungan

1. Keadaan Geografis lokasi penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten kampar
2. Data Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

F. Teknik Pengumpulan Data

- a. Kuesioner (Angket), Kuesioner menurut Sugiyono (2017:142) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini, peneliti membagikan daftar pertanyaan kepada responden dengan maksud agar memperoleh keterangan berdasarkan pilihan alternative jawaban yang ada.
- b. Wawancara, Wawancara menurut Sugiyono (2017:128) adalah proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak yang ditanya atau penjawab. Data penelitian wawancara dilakukan untuk pengumpulan data faktual terhadap masalah – masalah yang dihadapi berkaitan dengan penelitian, dengan cara melakukan wawancara langsung dengan sampel yang telah ditetapkan untuk menunjang data yang diperoleh dari jawaban angket / kuisoner responden.

c. Dokumentasi, Dokumentasi menurut Arikunto (2006:231) adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lenggnganer, agenda dan semua yang bisa menambah informasi untuk data penelitian pengumpulan data yang dilakukan sesuai dengan masalah penelitian, dengan melakukan pengumpulan dokumentasi – dokumentasi yang ada dan pengambilan dokumentasi di saat penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Sehubung dengan masalah yang dikemukakan di atas, metode penelitian ini menggunakan analisa metode deskriptif, Sugiyono (2017:147) mengatakan penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dilapangan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, kemudian dihubungkan dengan landasan teori-teori yang relevan seperti yang didapat dari buku, catatan, surat kabar, transkrip dan semua yang bisa menambah informasi untuk data penelitian. Dan selanjutnya disimpulkan metode deskriptif yaitu data yang terkumpul diklasifikasikan menurut jenis dan bentuknya kemudian disajikan dalam bentuk table yang selanjutnya di analisis secara deskriptif.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Analisis Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir pada tabel berikut ini :

Tabel III. 2 : Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Analisis Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke																				
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Penyusunan Up																					
2	Seminar Up																					
3	Revisi Up																					
4	Revisi Quisioner																					
5	Rekomendasi Survey																					
6	Survay Lapangan																					
7	Analisis Data																					
8	Penyusunan Laporan Hasil (Skripsi)																					
9	Konsultasi Revisi Skripsi																					
1	Ujian Konfrehesif																					
1	Revisi Skripsi																					
1	Penggandaan Skripsi																					

Sumber : Pedoman Penulisan UP FISIPOL UIR, 2013

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar

1. Keadaan Geografis Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar adalah salah satu kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia. Di samping julukan *Bumi Sarimadu*, Kabupaten Kampar yang beribukota Bangkinang ini juga dikenal dengan julukan *Serambi Mekkah* di Provinsi Riau. Pada awalnya Kampar termasuk sebuah kawasan yang luas, merupakan sebuah kawasan yang dilalui oleh sebuah sungai besar, yang disebut dengan Sungai Kampar. Berkaitan dengan Prasasti Kedukan Bukit, beberapa sejarawan menafsirkan *Minanga Tanvar* dapat bermaksud dengan pertemuan dua sungai yang diasumsikan pertemuan Sungai Kampar Kanan dan Sungai Kampar Kiri. Penafsiran ini didukung dengan penemuan Candi Muara Takus di tepian Sungai Kampar Kanan, yang diperkirakan telah ada pada masa Sriwijaya.

Kabupaten Kampar 1956 dengan ibu kota Bangkinang. berdasarkan Undang-undang Nomor 12 tahun 1956 dengan ibu kota Bangkinang.. Batas-batas daerah Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara Berbatasan dengan Kabupaten Rokah Hulu dan Kabupaten Bengkalis
2. Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi
3. Sebelah Barat Berbatasan dengan Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat

4. Sebelah Timur Berbatasan dengan Kota Pekanbaru, Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis, suhu minimum terjadi pada bulan November dan Desember yaitu sebesar 21 °C. Suhu maksimum terjadi pada Juli dengan temperatur 35 °C. Jumlah hari hujan pada tahun 2009, yang terbanyak adalah di sekitar Bangkinang Seberang dan Kampar Kiri.

Kabupaten Kampar pada awalnya berada dalam Provinsi Sumatera Tengah, dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 12 tahun 1956 dengan ibu kota Bangkinang. Kemudian masuk wilayah Provinsi Riau, berdasarkan Undang-undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 dan dikukuhkan oleh Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958. Kemudian untuk perkembangan Kota Pekanbaru, Pemerintah daerah Kampar menyetujui untuk menyerahkan sebagian dari wilayahnya untuk keperluan perluasan wilayah Kota Pekanbaru, yang kemudian ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1987.

Sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : KPTS. 318VII1987 tanggal 17 Juli 1987, Kabupaten Kampar terdiri dari 19 kecamatan dengan dua Pembantu Bupati. Pembantu Bupati Wilayah I berkedudukan di Pasir Pangarayan dan Pembantu Bupati Wilayah II di Pangkalan Kerinci. Pembantu Bupati Wilayah I mengkoordinir wilayah Kecamatan Rambah, Tandun, Rokan IV Koto, Kunto Darussalam, Kepenuhan, dan Tambusai. Pembantu Bupati Wilayah II mengkoordinir wilayah Kecamatan Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut, dan Kuala Kampar. Sedangkan kecamatan lainnya yang

tidak termasuk wilayah pembantu Bupati wilayah I & II berada langsung di bawah koordinator Kabupaten.

Kabupaten Kampar memiliki 21 kecamatan, sebagai hasil pemekaran dari 12 kecamatan sebelumnya. Kedua puluh satu kecamatan tersebut (beserta ibu kota kecamatan) adalah:

1. Bangkinang (ibu kota: Bangkinang).
2. Bangkinang Barat (ibu kota: Kuok).
3. Bangkinang Seberang (ibu kota: Muara Uwai).
4. Gunung Sahilan (ibu kota: Kebun Durian).
5. Kampar (ibu kota: Air Tiris).
6. Kampar Kiri (ibu kota: Lipat Kain).
7. Kampar Kiri Hilir (ibu kota: Sei.Pagar).
8. Kampar Kiri Hulu (ibu kota: Gema).
9. Kampar Timur (ibu kota: Kampar).
10. Kampar Utara (ibu kota: Desa Sawah).
11. Perhentian Raja (ibu kota: Pantai Raja).
12. Rumbio Jaya (ibu kota: Teratak).
13. Salo (ibu kota: Salo).
14. Siak Hulu (ibu kota: Pangkalanbaru).
15. Tambang (ibu kota: Sei.Pinang).
16. Tapung (ibu kota: Petapahan).
17. Tapung Hilir (ibu kota: Pantai Cermin).
18. Tapung Hulu (ibu kota: Sinama Nenek).

19. XIII Koto Kampar (ibu kota: Batu Besurat).
20. Kampar Kiri Tengah (ibu kota: Simalinyang).
21. Koto Kampar Hulu (ibukota: Tanjung)

Selanjutnya terdapat juga sedikit etnis Melayu yang pada umumnya bermukim di sekitar perbatasan Timur yang berbatasan dengan Siak dan Pelalawan. Diikuti oleh etnis Jawa yang sebagian telah menetap di Kampar sejak masa penjajahan dan masa kemerdekaan melalui program transmigrasi yang tersebar di sentra-sentra pemukiman transmigrasi. Didapati pula penduduk beretnis Batak dalam jumlah yang cukup besar bekerja sebagai buruh di sektor-sektor perkebunan dan jasa lainnya. Selain itu dalam jumlah yang signifikan para pendatang bersuku Minangkabau lainnya asal Sumatera Barat yang umumnya berprofesi sebagai pedagang dan pengusaha.

Kecamatan yang paling padat penduduknya adalah Kecamatan Kampar yaitu 333 jiwa/km², diikuti oleh Kecamatan Kampar Utara 226 jiwa/km². Selain itu lima kecamatan yang agak padat penduduknya berada di Kecamatan Rumbio Jaya, Bangkinang, Bangkinang Barat, Perhentian Raja, dan Kampar Timur, masing –masing 216 jiwa/km², 191 jiwa/km², 158 jiwa/km², 154 dan 131 jiwa/km². Sedangkan dua kecamatan yang relatif jarang penduduknya yaitu Kecamatan Kampar Kiri Hulu dengan kepadatan 9 jiwa/km² dan Kampar Kiri Hilir dengan 13 jiwa/km

2. Pemerintah Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati yang dipilih oleh masyarakat Kabupaten Kampar. Susunan organisasi pemerintah dan

pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Kampar terdiri dari Bupati, wakil Bupati, Sekretaris Bupati dan masing-masing Kepala Dinas yang ada di Kabupaten Kampar untuk membantu menjalankan Visi dan Misi Bupati.

B. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar Beralamat di Jl. Raya Pekanbaru-Sungai Pagar, Kelurahan Sungai Pagar, Kecamatan Kampar Kiri Hilir, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau 28288

Kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar. Melayani pembukaan BRI internet banking atau internet banking BRI, pengaktifan BRI mobile banking, daftar BRI internet banking, sms banking BRI dan m-banking. Layanan lainnya juga mencakup kredit bank BRI dan simpan pinjam di bank BRI.

Jam kerja / operasional: Senin: 8:00 AM - 3:00 PM, Selasa: 8:00 AM - 3:00 PM, Rabu: 8:00 AM - 3:00 PM, Kamis: 8:00 AM - 3:00 PM, Jumat: 8:00 AM - 3:00 PM, Sabtu: Closed, Minggu: Close.

Visi Bank Rakyat Indonesia menjadi *The Most Valuable* Bank di Asia Tenggara dan *Home to The Best Talent*.

Untuk mewujudkan visi diatas maka misi yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis

kinerja (*Performance-Driven Culture*) teknologi informasi yang handal dan *Future Ready* jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip *Operational* dan *Risk Management Excellence*.

3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*Stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keungan berkelanjutan dan praktik *good corporate govemance* yang sangat baik.

Logo merupakan salah satu symbol yang ada dalam suatu usaha atau perusahaan yang merupakan ciri khas atau pembeda dari usaha atau perusahaan lainnya. Dibawah ini adalah logo Bank Rakyat Indonesia.

Gambar IV.1 : Logo Bank Rakyat Indonesia



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Pembahasan mengenai hasil penelitian yang menjadi sampel adalah Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar dan Nasabah BRI Unit Sungai Pagar. Sampel dari Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar berjumlah 5 Orang dan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar berjumlah 30 Orang. Berikut uraian identitas Responden yang terdiri dari Tingkat Umur, Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin.

1. Ka Unit Sungai Pagar
2. Teller
3. Costumer Service
4. Security
5. Pramubakti
6. Nasabah BRI Unit Sungai Pagar

1. Tingkat Umur

Umur merupakan faktor yang berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan. Adapun tingkat umur Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar, yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Tabel V.I : Jumlah Responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	20-30	2	40 %
2.	31-40	2	40 %
3.	41-50	1	20 %
4.	>50	-	-
Jumlah		5	100%

Data Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tingkat umur responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar. Untuk usia 20-30 tahun berjumlah 2 Orang Dengan persentase 40%, usia 31-40 tahun berjumlah 2 Orang dengan persentase 40 %, usia 41-50 tahun berjumlah 1 Orang Dengan persentase 20 %. Dapat disimpulkan data responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.

Kemudian responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar Dapat dilihat jumlah responden pada tabel V. 2 dibawah ini:

Tabel V.2 : Jumlah Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar.

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	20-30	5	16,6 %
2.	31-40	12	40 %
3.	41-50	10	33,4 %
4.	>50	3	10 %
Jumlah		30	100%

Data Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tingkat umur responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar. Untuk usia 20-30 berjumlah 5 Orang dengan persentase 16,6%. 31- 40 berjumlah 12 Orang dengan persentase

40%, 41-50 berjumlah 10 Orang dengan persentase 33,4%, Usia >50 tahun berjumlah 3 Orang dengan persentase 10%.

2. Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan juga dapat berpengaruh terhadap kinerja, semakin tinggi tingkat pendidikan seorang Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar. Maka semakin tinggi kinerja yang dimilikinya, berikut ini adalah tabel tingkat pendidikan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar:

Tabel V.3 : Jumlah Responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	SMA	4	80 %
2.	Strata 1	-	
3.	Strata 2	1	20 %
Jumlah		5	100 %

Data Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tingkat pendidikan Responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI), yang berpendidikan SMA berjumlah 4 Orang dengan persentase 80%, sedangkan yang berpendidikan Strata 2 Berjumlah 1 Orang dengan persentase 20%.

Kemudian Jumlah Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar, berdasarkan Tingkat Pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.4 : Jumlah Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	SLTP	6	20 %
2.	SLTA	20	66,6 %
3.	Strata 1	4	13,4 %
Jumlah		30	100 %

Data Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tingkat pendidikan responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar. Rata-rata Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar tingkat Pendidikan SLTP (Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama) berjumlah 6 Orang dengan persentase 20%, SLTA (Sekolah Lanjut Tingkat Atas) berjumlah 20 Orang dengan Persentase 66,6%, Strata 1 berjumlah 4 Orang dengan persentase 13,4 %.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar tersebut berpendidikan SLTA, maka secara pola pemikiran sudah matang dan mempunyai kemampuan dan keterampilan dalam menjalankan aktifitasnya

3. Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah unsur dari Respoinden. Jenis Kelamin ini mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan dalam menjalankan suatu kegiatan, maupun pekerjaanya. Jenis Kelamin Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar, pada tabel berikut ini :

Tabel V.5 : Jumlah Responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	Laki-Laki	3	60 %
2.	Perempuan	2	40 %
Jumlah		5	100 %

Sumber Olahan Penulis, 2022

Menjelaskan bahwasanya jumlah Responden Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar, yang berjenis kelamin Laki-Laki berjumlah 3 Orang dengan Persentase 60%, sedangkan Perempuan berjumlah 2 Orang dengan Persentase 40%.

Kemudian jumlah Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.6 : Jumlah Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	Laki-Laki	10	33,4 %
2.	Perempuan	20	66,6 %
Jumlah		30	100 %

Sumber Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan tabel diatas bahwa Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar, yang berjenis kelamin Laki-Laki Berjumlah 10 Orang dengan Persentase 33,4%, sedangkan Perempuan berjumlah 20 Orang dengan Persentase 66,6%. Dengan demikian dapat disimpulkan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar, pada umumnya adalah Perempuan.

B. Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir

Zeithmal, Berry dan Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra 2011;198) menyebutkan lima indikator pelayanan yang lebih sering menjadi acuan Setelah dilakukan penelitian Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar. Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir. Indikator dari masing-masing dapat dilihat dibawah ini ::

1. Bukti Fisik

Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat,dll)

Tabel V.7 : Tanggapan Responden (Produk) Pegawai Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1.	Peralatan dan Perlengkapan	5 100 %	-	-	5
2.	Ketersediaan Fasilitas Parkir	4 80%	1 20 %		5
Jumlah		9	1		10
Rata-rata		4,5	0,5		5
Persentase		90 %	10 %		100 %

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022



Gambar V.1 Area Parkir PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

Hasil dari penilaian rata-rata Indikator Bukti Fisik penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 90% dan Cukup Berkualitas 10%. Jadi dari hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan baik dengan persentase 96,6 %.

Selajutnya untuk mengetahui tanggapan Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar, yang berjumlah 30 Orang Responden, akan di jelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel V.8 : Tanggapan Responden (Produk) Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1.	Peralatan dan Perlengkapan	25 83,3%	5 26,7%	-	30
2.	Ketersediaan Fasilitas Parkir	20 66,6%	10 33,4%		30
Jumlah		45	15		60
Rata-rata		22,5	7,5		30
Persentase		75%	25%		100 %

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022



Gambar V.1 Area Parkir PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

Hasil dari penilaian rata-rata Indikator Bukti Fiaik penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 75% dan Cukup Berkualitas 25%. Jadi dari hasilnya

Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan baik dengan persentase 91,6 %.

2. Empati

Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus secara individual atau pribadi yang diberikan kepada Nasabah dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang Nasabah, memahami kebutuhan Nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi Nasabah.

Tabel V.13 :Tanggapan Responden (Produk) Pegawai Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1.	Keramahan Karyawan	5 100 %	-	-	5
2.	Peduli Keluhan Nasabah	4 80%	1 20 %		5
Jumlah		9	1		10
Rata-rata		4,5	0,5		5
Persentase		90 %	10 %		100 %

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

Hasil dari penilaian rata-rata Indikator Empati penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 90% dan Cukup Berkualitas 10%. Jadi dari hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan baik dengan persentase 96,6 %.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar, yang berjumlah 30 Orang Responden, akan di jelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel V.14 : Tanggapan Responden (Produk) Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1.	Keramahan Karyawan	25 66,6%	5 33,4%	-	30
2.	Peduli Keluhan Nasabah	20 66,6%	10 33,4%	-	30
Jumlah		45	15		60
Rata-rata		22,5	7,5		30
Persentase		75%	25%		100 %

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

Hasil dari penilaian rata-rata Indikator Bukti Fiaik penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 75% dan Cukup Berkualitas 25%. Jadi dari hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan baik dengan persentase 91,6 %.

3. Reliabilitas

Keandalan (*reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan Nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.

Tabel V.9 : Tanggapan Responden (Produk) Pegawai Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1.	Kelancaran dan Kemudahan	4 80%	1 20%	-	5
2.	Kesesuaian Pelaksanaan	4 80%	1 20 %		5

Jumlah	8	2	10
Rata-rata	4	1	5
Persentase	80 %	20 %	100 %

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau



Gambar V.1 Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

Hasil dari penilaian rata-rata Indikator Keandalan penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 80% dan Cukup Berkualitas 20%. Jadi dari hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan baik dengan persentase 93,3%.

Selajutnya untuk mengetahui tanggapan Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar, yang berjumlah 30 Orang Responden, akan di jelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel V.10 :Tanggapan Responden (Produk) Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1.	Kelancaran dan Kemudahan	26 86,6%	4 23,4%	-	30
2.	Kesesuaian Pelaksanaan	26 86,6%	4 23,4%		30
Jumlah		52	8		60
Rata-rata		26	4		30
Persentase		86,6%	23,4%		100 %

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022



Gambar V.1 Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir Kabupaten Kampar

Hasil dari penilaian rata-rata Indikator Keandalan penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 86,6% dan Cukup Berkualitas 23,4%. Jadi dari

hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan baik dengan persentase 85,5%.

4. Daya Tanggap

Daya tanggap (*Responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada Nasabah, dengan menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Tabel V.11: Tanggapan Responden (Produk) Pegawai Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1.	Keinginan Karyawan	3 60%	2 40%	-	5
2.	Kemampuan Karyawan	3 60%	2 40%		5
Jumlah		6	6		10
Rata-rata		4	4		5
Persentase		60 %	40%		100 %

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

Hasil dari penilaian rata-rata Indikator Bukti Fiaik penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 60% dan Cukup Berkualitas 40%. Jadi dari hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan baik dengan persentase 86,6%.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar, yang berjumlah 30 Orang Responden, akan di jelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel V.12 :Tanggapan Responden (Produk) Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1.	Keinginan Karyawan	25 66,6%	5 33,4%	-	30
2.	Kemampuan Karyawan	20 66,6%	10 33,4%		30
Jumlah		45	15		60
Rata-rata		22,5	7,5		30
Persentase		75%	25%		100 %

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

Hasil dari penilaian rata-rata Indikator Daya Tanggap penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 75% dan Cukup Berkualitas 25%. Jadi dari hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan baik dengan persentase 91,6 %.

5. Jaminan

Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para Nasabah kepada perusahaan

Tabel V15 : Tanggapan Responden (Produk) Pegawai Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1.	Sifat yang dipercaya dalam transaksi	5 100 %	-	-	5
2.	Kemampuan Karyawan	4 80%	1 20 %		5
Jumlah		9	1		10
Rata-rata		4,5	0,5		5
Persentase		90 %	10 %		100 %

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

Hasil dari penilaian rata-rata Indikator Jaminan penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 90% dan Cukup Berkualitas 10%. Jadi dari hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan baik dengan persentase 96,6 %.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan Responden Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar, yang berjumlah 30 Orang Responden, akan di jelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel V.16 :Tanggapan Responden (Produk) Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		B	CB	KB	
1	2	3	4	5	6
1.	Sifat yang dipercaya dalam transaksi	28 93,3%	2 6,7%	-	30
2.	Kemampuan Karyawan	20 66,6%	10 33,4%		30
Jumlah		48	12		60
Rata-rata		24	6		30
Persentase		80%	20%		100 %

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

Hasil dari penilaian rata-rata Indikator Jaminan penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 80% dan Cukup Berkualitas 20%. Jadi dari hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan baik dengan persentase 93,3%.

Tabel V.17: Tabel Rekapitulasi hasil penelitian dan pembahasan Kualitas Pelayanan BRI Unit Sungai Pagar

No	Indikator	Kategori			Hasil Persentase
		B	CB	KB	
1	Bukti Fisik	90 %	10 %		96,6 %
2	Kehandalan	80 %	20 %		93,3 %
3	Daya Tanggap	60 %	40 %		86,6 %
4	Empati	90 %	10 %		96,6 %
5	Jaminan	90 %	10 %		96,6%
Jumlah Hasil Rata-Rata Persentase					93,94 %

Sumber Olahan Penulis, 2022

1. Indikator Bukti Fisik penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 90% Cukup Berkualitas 10%. Jadi dari hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan Berkualitas dengan persentase 96,6%.
2. Indikator Empati penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 90% Cukup Berkualitas 10%. Jadi dari hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan Berkualitas dengan persentase 96,6%.
3. Indikator Realibilitas penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 80% Cukup Berkualitas 20%. Jadi dari hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan Berkualitas dengan persentase 93,3%.
4. Indikator Daya Tanggap penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 60% Cukup Berkualitas 40%. Jadi dari hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan Berkualitas dengan persentase 86,6%.

5. Indikator Jaminan penelitian diatas dengan kategori penilaian Berkualitas 90% Cukup Berkualitas 10%. Jadi dari hasilnya Berkualitas point 3 Cukup Berkualitas 2 Point Kurang Berkualitas 1 point, dikategorikan Berkualitas dengan persentase 96,6%.

Jadi dari Hasil analisis diatas bahwa persentase dari variabel diatas adalah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik dengan kategori Berkualitas dengan persentase 96,6%
2. Empati dengan kategori Berkualitas dengan Persentase 96,6%
3. Realibilitas dengan kategori Berkualitas dengan persentase 93,3%
4. Daya Tanggap dengan kategori Berkualitas dengan persentase 86,6%
5. Jaminan dengan kategori Berkualitas dengan Persentase 96,6%

Jadi hasil dari ke 5 Variabel diatas adalah 93,94%. maka Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar dengan kategori Berkualitas.

C. Hambatan Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir

Dari uraian diatas dapat diambil beberapa Hambatan yang terjadi pada Kualitas Pelayanan (BRI) Unit Sungai Pagar Dalam Melayani Nasabah Di kelurahan Sungai Pagar yaitu :

1. Bukti Fisik, Dalam menjalankan Pelayanan Ke Nasabah BRI Unit Sungai Pagar, ketersediaan lokasi parkir penuh di waktu adanya bantuan Langsung Tunai yang diberikan kepada masyarakat. Menjadikan pelayanan Ke Nasabah BRI Unit Sungai Pagar tidak optimal

2. Empati, dalam melayani nasabah, sering terjadi jika nasabah mengalami masalah, mengakibatkan tidak adanya menyapa nasabah dalam melakukan transaksi
3. Realibilitas, dalam menkalan tugas permasalahan terjadi kepada nasabah yang sudah lanjut usia, dikarenakan menjelaskan harus secara detail dan sabar, sehingga mengakibatkan antrian penuh.
4. Daya Tanggap, pelayanan yang dijalankan pegawai BRI Unit Sungai Pagar sudah dijalankan sesuai dengan semestinya dalam memecahkan permasalahan yang terjadi, terjadang Nasabah Bingun dengan penjelasanya sehingga membuat penjelasan berulang-ulang.
5. Jaminan, dalam melakukan penukaran uang receh, sering terjadi kenhabisan uang receh, mengakibatkan nasabah BRI unit sungai pagar kecewa dalam melakukan transaksi penukaran uang.

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis membuat Kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Pegawai BRI Unit Sungai Pagar dan Saran Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar Kelurahan Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri hilir Kabupaten Kampar Provinsi Riau.

A. Kesimpulan

1. Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan- bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat,dll) Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar, sudah memenuhi kriteria sebagai unit pelayanan sebagai mestinya
2. Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus secara individual atau pribadi yang diberikan kepada Nasabah dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaa diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang Nasabah, memahami kebutuhan Nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi Nasabah. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar sudah memenuhi keinginan nasabah di Unit Sungai pagar
3. Reliabilitas (*reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan Nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa kesalahan,

sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar sudah memenuhi harapan nasabah dalam bertransaksi

4. Daya tanggap (*Responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada Nasabah, dengan menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin untuk nasabahnya
5. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para Nasabah kepada perusahaan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar memberikan rasa nyaman kepada nasabah untuk bertransaksi

B. Saran

1. BRI Unit Sungai Pagar

- a. Kecilnya ruangan yang digunakan, sehingga membuat nasabah sampai antri di luar untuk mendapat pelayanan.
- b. Keterbatasan pelayanan yang di berikan pegawai, membuat masyarakat awam kurang mengerti tentang Bank Rakyat Indonesia

2. Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar

Untuk Nasabah Bank Rakyat Indonesia yang berkeinginan untuk mendapat pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sungai Pagar harus datang awal-awal untuk menghindari antrian panjang.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Alma, Buchary.2016. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Anoraga, Pandji. 2007. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Rienaka Cipta.
- Assauri, Soffyan.1990. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Press
- Hamim, Sufian, 2005. *Administrasi, Organisasi, Manajemen*, Pekanbaru, UIR Press
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen pemasaran*. Jakarta : Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat
- Manullang, Marihot.2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia
- Nawawi, Hadari. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Bisnis Yang Kompetitif*. Gajah Mada Universitas Press.
- Prabu Mangkunegara, Anwar. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Saydam, Gauzali. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Salemba Empat
- Siagian, Sondang P. 2003 *.Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Prinsip-Prinsip Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Administratif*, Bandung, Penerbit Alfabeta
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Penerbit Alfabet.

- Suprianto, Ahmad Sani. 2010. *Pemasaran Industri Jasa*. Yogyakarta : Erlangga
- Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Tim Penyusun, 2013. *Buku Pedoman Penulisan*, Badan Penerbit FISIPOL Pekanbaru : UIR.
- Thoha, Miftah, 2010. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Jakarta, Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV. Adi offset
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Adi Offset.

B. Jurnal

- Maulana, W Iqbal. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Mempura Kabupaten Siak.
- Putra, Deki Andisyaf. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Alfamart (studi kasus pada kawasan alfamart kawasan Marpoyan Kota Pekanbaru).
- Andriani, Fitri. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Asuransi Syariah Prudential Prufuture Team Pekanbaru.
- Yenila, Sisri Nova. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan pada PT. Jamsostek (Persero) Cabang Riau I Pekanbaru.
- Rahman, Maya. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru Riau.