

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK RAKYAT  
INDONESIA UNIT TATELU MINAHASA UTARA**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**NEVRINSKI ALBERTO MANGAWENG**

**NIM : 18053116**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
2022**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK RAKYAT  
INDONESIA UNIT TATELU MINAHASA UTARA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)  
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

**Oleh**

**NEVRINSKI ALBERTO MANGAWENG**

**NIM : 18053116**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
2022**

Nevrinski Alberto Mangaweng,. 2022 “**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Tatelu**”. Di bawah bimbingan Dr. Christien A. Karambut, SE., MM dan Rolyke Tulangow, SE., M.Si

## **ABSTRAK**

Di era digitalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Perusahaan harus berusaha untuk belajar dan memahami Kebutuhan dan keinginan nasabah. Namun nasabah sangat mengutamakan pelayanan yang bermutu oleh karena itu kualitas layanan sangatlah penting dalam menarik keinginan nasabah untuk dapat menggunakan produk yang ditawarkan bank baik dari simpanan atau pinjaman. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui lebih lagi apakah kualitas layanan yang diberikan oleh bank BRI Unit Tatelu sudah bisa memenuhi keinginan dan harapan dari nasabah adapun juga ingin mengukur tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh bank BRI Unit Tatelu sehingga mampu untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada nasabahnya. Adapun tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui kualitas layanan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Unit Tatelu. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dan metode penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif yaitu menggambarkan fenomena atau masalah yang sedang terjadi pada suatu objek penelitian. Penelitian ini mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi yang diambil adalah nasabah yang masih aktif untuk bertransaksi pada BRI Unit Tatelu dengan jumlah populasi tidak diketahui maka ditentukan sampel menurut mahotra 2006 yaitu dengan jumlah item dikali empat atau lima dan untuk sampel didapat 84 orang sebagai responden dengan menggunakan teknik pengambilan data yaitu *confenience sampling*. Analisis yang digunakan yaitu analisis korelasi dan regresi sedangkan hasil analisis penelitian pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah diketahui dari nilai R square ( $R^2$ ) sebesar 0.618. Hal ini berarti variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 61.8% terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 38.2% merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah**

Nevrinski Alberto Mangaweng,. 2022 **“Service Quality Analysis on Customer Satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Unit Tatelut”**. Under the guidance of Dr. Christien A. Karambut, SE., MM and Rolyke Tulangow, SE., M.Si

### **ABSTRACT**

*In the current era of digitalization, competition in the business world is getting tougher. Companies must strive to learn and understand the needs and desires of customers. However, customers prioritize quality service, therefore the quality of service is very important in attracting customers' desire to be able to use the products offered by the bank either from deposits or loans. Therefore, the authors want to know more about whether the quality of services provided by the BRI Unit Tatelu bank has been able to meet the wishes and expectations of customers while also wanting to measure the level of service quality provided by the BRI Unit Tatelu bank so that it is able to provide maximum satisfaction to its customers. . The purposes of this study are: To determine the effect of service quality on customer satisfaction at the BRI Unit Tatelu bank. This type of research is quantitative research and this research method uses descriptive research methods, namely describing phenomena or problems that are currently occurring in an object of research. This study took a sample from a population by using a questionnaire as a data collection tool. The population taken is customers who are still active in transacting at BRI Unit Tatelu with an unknown population, the sample is determined according to Mahotra 2006 by multiplying the number of items by four or five and for the sample obtained 84 people as respondents using data collection techniques, namely convenience sampling. The analysis used is correlation and regression analysis, while the results of the research analysis of the influence of service quality variables on customer satisfaction are known from the R square (R<sup>2</sup>) value of 0.618. This means that the service quality variable has an influence of 61.8% on customer satisfaction. While the remaining 38.2% is the influence of other factors not examined.*

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction**

## **MOTTO**

*“you can't if you never try”*

*“Apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.”*

*(Kolose 3 : 23TB)*

*“Jangan minta kepada Tuhan apa yang menurut  
anda baik, tetapi mintalah kepada-Nya  
apa yang menurut Dia baik  
bagi anda”*

## **Praise The Lord**

Kupersembahkan karya ini untuk :

Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan kekuatan dan kasih-Nya, serta menyatakan perbuatan-Nya yang ajaib. Untuk Papa, Mama, Adik tercinta, pasangan, sahabat seperjuangan di jurusan Manajemen Bisnis, untuk segala motivasi, doa dan pengorbanan demi keberhasilan saya Tuhan Yesus yang senantiasa memberkati

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Nevinski Alberto Mangaweng ini  
telah diperiksa, disetujui dan diuji

Manado, 21 Juli 2022

Disetujui,

Pembimbing 1



**Dr. Christien A. Karambut, SE.,MM**  
NIP. 19711220 200501 2 001

Pembimbing 2



**Rolyke Tolangow, SE.,M.Si**  
NIP. 19660414 199403 1 002

Ketua Panitia,



**Jacob T. S. Malapedua, SE.,MTDev**  
NIP. 19650121 199003 1 001

**PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA**  
**BANK RAKYAT INDONESIA UNIT TATELU**

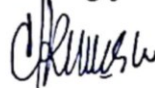
Oleh

**Nevrinski Alberto Mangaweng**  
NIM. 18053116

Telah dipertimbangkan di depan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

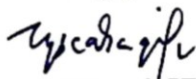
Pada Tanggal, 21 Juli 2022

Ketua/Penguji 1



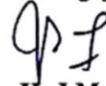
**Dr. Christien A. Karambut, SE.,MM**  
NIP. 19711220 200501 2 001

Penguji 2



**Cysca A. J Langi, SE.,M.Si**  
NIP. 19690613 199403 2 001

Penguji 3



**Dr. Nancy H. J Mandev, SE.,M.Si**  
NIP. 19660823 199303 2 005

Ketua Jurusan



**Martine M. Y Lapod, SE.,M.Si**  
NIP. 19650323 199011 2 001

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Nevrinski Alberto Mangaweng  
NIM : 18053116  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Manajemen Bisnis  
Program : Diploma IV

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran oranglain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran dari saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.



Manado, 21 Juli 2022  
Yang membuat pernyataan,

Handwritten signature of Nevrinski Alberto Mangaweng.

**Nevrinski Alberto Mangaweng**  
NIM. 18053116

## **BIOGRAFI**

Nama Lengkap : Nevrinski Alberto Mangaweng  
NIM : 18053116  
Tempat Tanggal Lahir : Mawali, 31 Mei 2000  
Agama : Kristen Protestan  
Alamat Tempat Tinggal : Kelurahan Mawali Kecamatan Lembeh Utara  
Riwayat Pendidikan  
: SD GMIM 27 Mawali (2006-2012)  
: SMP Negeri 9 Bitung (2012-2015)  
: SMA Negeri 3 Bitung (2015-2018)  
Orang Tua  
Nama Ayah : Bernad Mangaweng  
Nama Ibu : Alce Tuwo  
Alamat : Kel. Mawali Kec. Lembeh Utara Kota Bitung



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat tuntunan tangan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan segala baik, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Tatelu Minahasa Utara”. Adapun tujuan dari skripsi yang diajukan ini guna untuk memperoleh gelar sarjana manajemen bisnis pada Politeknik Negeri Manado. penulis sangat berharap semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan untuk para pembaca. Dalam kesempatan ini juga penulis mau mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Mareyke Alelo, MBA Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Ibu Martine M. Y Lapod, SE., M.Si Ketua Jurusan Adminstrasi Bisnis.
3. Ibu Meiske W. Manopo, SE., M.Si Ketua Program Studi Manajemen Bisnis.
4. Bapak Jacob T. S Makapedua, SE., MTDev Ketua Panitia Skripsi.
5. Ibu Dr. Christien A. Karambut, SE., MM Dosen Pembimbing 1 dan Penguji 1.
6. Bapak Rolyke Tulangow, SE., M.Si Dosen Pembimbing 2.
7. Ibu Cysca A. J Langi, SE., M.Si Dosen Penguji 2.
8. Ibu Dr. Nancy H. J Mandey, SE., M.Si Dosen Penguji 3.
9. Seluruh staff kependidikan dan tenaga pendidik pada Jurusan Adminstrasi Bisnis.

10. Seluruh Pimpinan, Pegawai Bank BRI Cabang Bitung dan Kepala Unit Tatelu beserta pegawai BRI Unit Tatelu.
11. Papa Bernad Mangaweng, Mama Alce Tuwo, Adik Azriel Mangaweng, dan Keluarga, yang selalu mendoakan dan memberi semangat kepada penulis serta Ibu Yuvi Weol dan Ayah Metro Gaghana yang menjadi orangtua selama penulis berkuliah.
12. Kamila Puliki yang selalu mensupport dan memberi semangat.
13. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Akhirnya Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih dalam kekurangan oleh karena itu penulis membutuhkan saran maupun kritik yang membangun dalam untuk menyempurnakan skripsi ini.

Manado, 21 Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
MOTTO.....	iv
LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I        PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II        KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Konsep Kualitas Layanan.....	8
2.1.2 Konsep Kepuasan Nasabah.....	11
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	14
2.3 Alur Pikir.....	16
2.4 Hipotesis.....	17
<b>BAB III        METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	18
3.2.1 Jenis Penelitian.....	18

	3.2.2 Metode Penelitian.....	19
	3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	19
	3.3.1 Jenis Data.....	19
	3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	19
	3.4 Populasi dan Sampel.....	20
	3.4.1 Populasi.....	20
	3.4.2 Sampel.....	20
	3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	20
	3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian.....	21
	3.5.1 Definisi Operasional dan Indikator Kualitas Layanan.....	21
	3.5.2 Definisi Operasional dan Indikator Kepuasan Nasabah.....	21
	3.6 Analisis Data.....	22
	3.6.1 Analisis Korelasi.....	24
	3.6.2 Koefisien Determinan.....	25
	3.6.3 Uji Validitas.....	26
	3.6.4 Uji Reliabilitas.....	26
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>27</b>
	4.1 Sejarah Perusahaan.....	27
	4.2 Visi dan Misi.....	29
	4.2.1 Visi.....	29
	4.2.2 Misi.....	29
	4.3 Bidang Usaha.....	29
	4.4 Sumber Daya Perusahaan.....	32
	4.5 Organisasi Perusahaan.....	36
	4.5.1 Struktur Organisasi.....	36
	4.5.2 Jumlah Pegawai.....	37
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
	5.1 Hasil Analisis.....	38
	5.1.1 Analisis Statistik Deskriptif Data Responden.....	38
	5.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
	5.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	39
	5.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	39

5.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	40
5.2.1 Total Skor.....	42
5.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	45
5.2.2 Hasil Analisis Korelasi/Uji Hipotesis.....	48
5.3 Pembahasan.....	51
5.3.1 Kualitas Layanan pada Bank BRI Unit Tatelu.....	51
5.3.2 Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Tatelu.....	52
5.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Tatelu.....	53
5.4 Implementasi.....	55
<b>BAB VI      PENUTUP.....</b>	<b>56</b>
6.1 Kesimpulan.....	56
6.2 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Komplain Nasabah.....	5
2.1	Hasil Penelitian Yang Relevan.....	14
3.1	Alokasi Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	18
3.2	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan.....	21
3.3	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Nasabah.....	22
3.4	Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner.....	23
3.5	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	25
5.1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
5.2	Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	39
5.3	Deskripsi Responden berdasarkan Tempat Tinggal.....	40
5.4	Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah.....	41
5.5	Total Skor Variabel Kualitas Layanan.....	43
5.6	Total Skor Variabel Kepuasan Nasabah.....	44
5.7	Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	46
5.8	Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	47
5.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
5.10	Sumarry Hasil Uji Korelasi.....	49

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Alur Pikir.....	16
2.2	Hipotesis.....	17
4.1	Struktur Organisasi.....	36
5.1	Pengkategorian Indikator pada Kualitas Layanan.....	44
5.2	Pengkategorian Indikator pada Kepuasan Nasabah.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
1	Kuesioner.....	63
2	Validitas dan Reliabilitas.....	67
3	Korelasi.....	74
4	Deskriptif.....	76
5	Dokumentasi.....	78

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era digitalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Persaingan ini menuntut perusahaan untuk dapat memaksimalkan kinerja perusahaan untuk bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha untuk belajar dan memahami Kebutuhan dan keinginan nasabah tersebut. Dengan memahami kebutuhan keinginan dan permintaan nasabah memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran mereka sehingga mereka dapat memuaskan nasabah (Kotler dan Armstrong).

Adapun banyaknya Kantor Bank yang ada sehingga masyarakat, dihadapkan dengan begitu banyak pilihan produk yang ditawarkan. Namun nasabah sangat mengutamakan pelayanan yang bermutu oleh karena itu kualitas layanan sangatlah penting dalam menarik keinginan nasabah untuk dapat menggunakan produk yang ditawarkan bank baik dari simpanan atau pinjaman. “Kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat” Abdullah dan Tantri (2019).

Kualitas layanan ialah suatu yang wajib dan harus dipenuhi oleh perusahaan dikarenakan citra dari suatu perusahaan dapat dilihat dari pelayanan yang dihasilkan dan masyarakat luas yang memperhitungkan kinerja perusahaan (Sinaga Boris Gabrie, Panjaitan Mangasa, 2020). Kualitas Layanan yang baik dan memenuhi pelayanan mampu untuk melindungi serta meningkatkan level

pelayanan atau jasa pelayanan yang diberikannya, sehingga pelayanan atau jasa dari perusahaan akan terus dipakai oleh pelanggan karena merasa senang. Menurut Zeitham, Parasuraman & Berry dalam (Fandy Tjiptono, 2016) mengemukakan lima aspek yang berpengaruh atau tolak ukur dalam kualitas pelayanan, kelima aspek yang berpengaruh antara lain : *Assurance* (jaminan) yaitu membuat kepercayaan dan keyakinan atas apa yang telah diperjanjikan bersama nasabah. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk menanggapi dan menangani secara cepat dan tepat keluhan nasabah. *Empathy* (empati) yaitu memberikan rasa atau hal positif untuk memberikan pengertian atas masalah yang dialami oleh nasabah. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada nasabah. *Tangible* (wujud fisik) yaitu berpenampilan menarik sehingga mewujudkan persepsi yang baik dari nasabah. Dengan kualitas layanan yang baik akan mendapatkan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah tergantung pada kualitas barang atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Jaminan kualitas sangat penting karena pelanggan menuntutnya dan sebagai ukuran untuk membandingkan keunggulan kompetitif masing-masing perusahaan. Kualitas layanan dari penyedia layanan sangat penting baik dari sudut pandang nasabah, ini sangat penting karena nasabah tidak hanya menilai tapi bagaimana proses penyediaan layanan ini dan hasil layanannya (Gronross 2000). Berdasarkan penemuan dari beberapa ahli antara lain Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono (1999), diperoleh rumusan sebagai berikut:  $\text{Kepuasan Pelanggan} = f(\text{expectations, perceived performance})$ . Dari persamaan diatas, dapat diketahui bahwa ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived*

*performance* melebihi *expectations*, maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. Tse dan Wilton juga menemukan bahwa ada pengaruh langsung dari *perceived performance* terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh *perceived performance* tersebut lebih kuat daripada *expectations* didalam penentuan kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Dabholkar et. al (2000) dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa kualitas jasa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Cronin dan Taylor (1965) menemukan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kualitas layanan dan kepuasan. Menurut (Irawan, 2008) yang merupakan wujud kepuasan pelanggan yaitu: Konsumen merasa senang yaitu pelayanan yang diberikan membuat pelanggan nyaman. Membeli terus produk atau jasa yaitu pelanggan akan secara rutin membeli produk. Menyarankan produk kepada orang lain. Terpenuhinya ekspektasi konsumen yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kepuasan nasabah sangat penting sekali sehingga setiap perusahaan seperti bank BRI Unit Tatelu harus berusaha agar mendapatkan kepuasan dari nasabah. **Kebaruan dari penelitian ini yaitu tidak pernah adanya penelitian sebelumnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tatelu mengenai judul ini yaitu analisis kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.**

PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Tatelu, salah satu unit kerja dari Bank BRI Cabang Bitung yang beroperasi di daerah seperti Kecamatan Wori, Kecamatan Dimembe, dan Kecamatan Talawaan dalam kegiatannya mendukung dan membangun usaha-usaha mikro yang ada didaerah tersebut. Sebagai salah satu bank yang memiliki citra yang baik di indonesia maka BRI Unit Tatelu harus

meningkatkan pelayanan sebagai salah satu hal utama untuk memenangkan persaingan dengan bank yang lain. Kepercayaan dari nasabah dapat muncul apabila terciptanya pelayanan yang baik dari pihak bank sehingga para nasabah ataupun calon nasabah terus menggunakan jasa layanan dari bank BRI Unit Tatelu dan tidak berpaling ke bank yang lain.

Namun demikian berdasarkan pengamatan yang dilakukan terhadap BRI Unit Tatelu fenomena yang sering terjadi mengenai pelayanan yang diberikan oleh bank yaitu, masih sering adanya kesenjangan antara pihak bank dan nasabah yang ada. Sering terjadi ada nasabah yang mengeluhkan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Beberapa contoh misalnya, saat melakukan transaksi pada BRI Unit Tatelu harus menunggu sangat lama dikarenakan pelayanan yang diberikan sangat lambat dengan lonjakan nasabah yang begitu banyak adapun komplain dari nasabah dikarenakan sistem yang ada pada bank BRI Unit Tatelu banyak mengalami gangguan sehingga untuk mengatasi permasalahan yang ada harus menunggu agar sistem bisa kembali normal, ketidakramahan dalam melayani juga menjadi salah satu faktor terjadinya ketidakpuasan pada nasabah, salah dalam menyampaikan informasi kepada nasabah sehingga terjadi kesalahan pemahaman. Selain itu hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan menurut Malik Ibrahim, Sitti Marijam, Thawil (2019) tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latarbelakang yang dibuat penulis ingin mengetahui lebih lagi apakah kualitas layanan yang diberikan oleh bank BRI Unit Tatelu sudah bisa memenuhi keinginan dan harapan dari nasabah adapun juga ingin mengukur

tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh bank BRI Unit Tatelu sehingga mampu untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada nasabahnya.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Komplain PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tatelu**

No	Daftar Komplain/ Layanan	Maret 2022					Jumlah
		Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	
1	Customer Service	9	4	4	3	3	23
2	Pelayanan Kas/Teller	11	5	2	5	4	26

*Sumber : Data diolah 2022*

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis mengidentifikasi ada berapa masalah sebagai berikut :

1. Nasabah menunggu sangat lama dikarenakan pelayanan yang diberikan begitu lambat.
2. Ada beberapa pegawai yang tidak ramah dan sopan dalam melayani nasabah.
3. Salah penyampaian informasi kepada nasabah.
4. Sistem yang sering mengalami gangguan.

## 1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan pada BRI Unit Tatelu?
2. Bagaimana kepuasan nasabah pada BRI Unit Tatelu?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Unit Tatelu?

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pada BRI Unit Tatelu.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah pada BRI Unit Tatelu.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tatelu  
Dalam penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan suatu masukan untuk PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tatelu terkait dengan pelayanan yang diberikan sehingga perusahaan bisa lebih dalam memaksimalkan kualitas layanan dan bisa memberikan yang terbaik kepada nasabah.
2. Bagi Politeknik Negeri Manado  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu sumber yang dapat memperkaya ilmu pengetahuan khususnya kepada mahasiswa Politeknik Negeri Manado terkait dengan penelitian khususnya pada judul kualitas pelayanan yang baik sehingga nanti bisa digunakan untuk di masa mendatang dan menjadi sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang erat kaitannya.

### 3. Bagi Umum

Penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

## **BAB II**

### **KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Konsep Kualitas Layanan**

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda. Salah satunya adalah bahwa kualitas adalah keadaan dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Definisi lain juga menjelaskan “kualitas sebagai strategi bisnis dasar yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan banyak persaingan yang lebih banyak untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dilakukan agar dapat bertahan dan menjaga kepercayaan pelanggan. Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler adalah, “seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat”.

Kualitas juga adalah suatu kondisi dinamis yang mempengaruhi produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Ketepatan pengiriman seimbang dengan permintaan konsumen dan harapan konsumen Tjiptono (2007). Hal ini dapat dilihat dari persepsi konsumen terhadap karakteristik jasa perusahaan, atau dengan membandingkan jasa yang sebenarnya diterima atau didapat dengan jasa yang sebenarnya diharapkan/dibutuhkan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas

pelayanan baik dan memuaskan, dan apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen maka kualitas pelayanan dianggap sangat baik dan bermutu tinggi. Tapi bila sebaliknya Kualitas layanan dianggap rendah. Menurut Lewis Booms dalam Tjiptono dan Chandra, kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik suatu tingkat pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan adalah tindakan produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasannya. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku sebelum dan sesudah transaksi, pada umumnya pelayanan yang berkualitas tinggi menimbulkan kepuasan yang tinggi dan seringnya pembelian yang berulang. Dari definisi kualitas pelayanan tersebut dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen.

Berdasarkan berbagai konsep kualitas di atas dapat diartikan bahwa kualitas kehidupan kerja haruslah suatu sikap, yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen ke dalam suatu proses manajemen dan proses untuk menghasilkan pelayanan yang kualitas untuk memenuhi persepsi kualitas layanan konsumen.

Menurut Zeitham, Parassuraman & Berry dalam (Fandy Tjiptono, 2016) mengemukakan lima aspek yang berpengaruh atau tolak ukur dalam kualitas pelayanan, kelima aspek yang berpengaruh antara lain :

1. *Assurance* (jaminan) yaitu membuat kepercayaan dan keyakinan atas apa yang telah diperjanjikan bersama nasabah.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk menanggapi dan menangani secara cepat dan tepat keluhan nasabah.

3. *Empathy* (empati) yaitu memberikan rasa atau hal positif untuk memberikan pengertian atas masalah yang dialami oleh nasabah.
4. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada nasabah.
5. *Tangible* (wujud fisik) yaitu berpenampilan menarik dan peralatan yang mendukung atas pelayanan sehingga mewujudkan persepsi yang baik dari nasabah. Dengan kualitas layanan yang baik akan dapat kepuasan nasabah.

Menurut Lang Gie menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada nasabah. Beberapa faktor tersebut yaitu :

- a) Motivasi kerja karyawan  
Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka ia akan menampilkan performansi kerjanya yang terbaik yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.
- b) Sistem kerja dan sistem pelayanan di perusahaan tersebut  
Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- c) Suasana kerja di perusahaan  
Suasana kerja yang kondusif dan nyaman diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan yang berkualitas.
- d) Kemampuan kerja karyawan  
Kemampuan kerja adalah kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari kemampuan intelektual dan

fisik (Robbins, 1996). Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.

e) Lingkungan fisik tempat kerja

Lingkungan fisik meliputi suhu, temperatur, peralatan kerja, keleluasaan ruang kerja yang mendukung dan membuat nyaman karyawan dalam bekerja akan memudahkan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

f) Perlengkapan dan fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat mendukung pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

g) Prosedur kerja di perusahaan tersebut

Prosedur kerja merupakan rangkaian urutan tata kerja yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tugas dengan menggunakan metode kerja yang terencana, jelas, dan mudah dipahami. Prosedur kerja yang tidak membebani para karyawannya mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

### **2.1.2 Konsep Kepuasan Nasabah**

Kepuasan Nasabah merupakan perasaan baik maupun perasaan kecewa terhadap apa yang diterima baik terhadap apa yang diharapkan Kotler, (2005). Engel, (1990) menyatakan bahwa “Kepuasan Pelanggan atau Nasabah adalah evaluasi setelah pembelian dimana produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan”. Setiap perusahaan selalu ingin menjadi yang terbaik dan untuk itu maka semua perusahaan harus belajar dan saling bekerja sama

dengan konsumen untuk menjalin hubungan yang baik sehingga terciptanya kepuasan pelanggan atau nasabah. Ada beberapa indikator yang dapat dilihat dan diamati dari kepuasan nasabah Menurut (Setyo, 2017) yaitu,

1. Terpenuhinya harapan nasabah, memberikan yang terbaik sehingga nasabah akan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Selalu menggunakan produk, apabila nasabah mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan maka secara tidak langsung pelanggan tersebut akan selalu menggunakan produk yang ada pada perusahaan itu.
3. Merekomendasi ke orang lain, dengan terpenuhinya yang diharapkan oleh nasabah maka dengan tersebut nasabah itu akan secara sendirinya akan mengajak orang yang lain untuk sama-sama menggunakan produk yang ada pada perusahaan tersebut.
4. Kualitas layanan, kualitas yang diharapkan oleh nasabah yaitu memberikan perasaan senang dan dapat menjawab apa yang menjadi pertanyaan maupun masalah yang dihadapi oleh nasabah.
5. Loyalitas, dalam perilaku setiap orang yang telah merasa sangat puas dengan apa yang diberikan oleh suatu perusahaan maka sebagai nasabah akan selalu setia untuk menggunakan produk tersebut dan tidak akan mencoba produk lain baik dengan adanya tawaran-tawaran dan kemudahan yang berinovasi nasabah tersebut tidak akan berpaling ke perusahaan yang lain.

6. Reputasi yang baik, oleh karena perusahaan yang telah berupaya untuk menciptakan pelayanan yang baik maka harus dapat menjaga citra dari perusahaan tersebut.
7. Lokasi, membuka peluang-peluang yang dapat membantu untuk keperluan bersama di daerah sekitar perusahaan sehingga bisa menjalin hubungan yang baik dengan nasabah atau calon nasabah yang ada dekat dengan perusahaan.

Faktor yang menentukan kepuasan yaitu sebagai berikut :

1. Jika kualitas produk menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas baik sebagai hasil evaluasi maka konsumen akan puas.
2. Kualitas pelayanan, khususnya untuk sektor jasa. Dengan pelayanan yang baik, nasabah akan puas seperti yang diharapkan.
3. Faktor emosional, konsumen yang bangga yakin bahwa menggunakan produk dari merek tertentu akan mengejutkan orang lain.
4. Harga ditetapkan pada harga yang relatif rendah, produk dengan kualitas yang sama menawarkan nilai tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya dan kemudahan memperoleh produk atau jasa. Nasabah yang tidak perlu membayar ekstra atau membuang waktu untuk membeli produk atau layanan dapat dipuaskan. Mobile Banking merupakan salah satu contoh kepuasan nasabah dengan kemudahan akses layanan perbankan.

## 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Beberapa Penelitian yang Relevan yang dapat menjadi acuan yaitu, :

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian Yang Relevan**

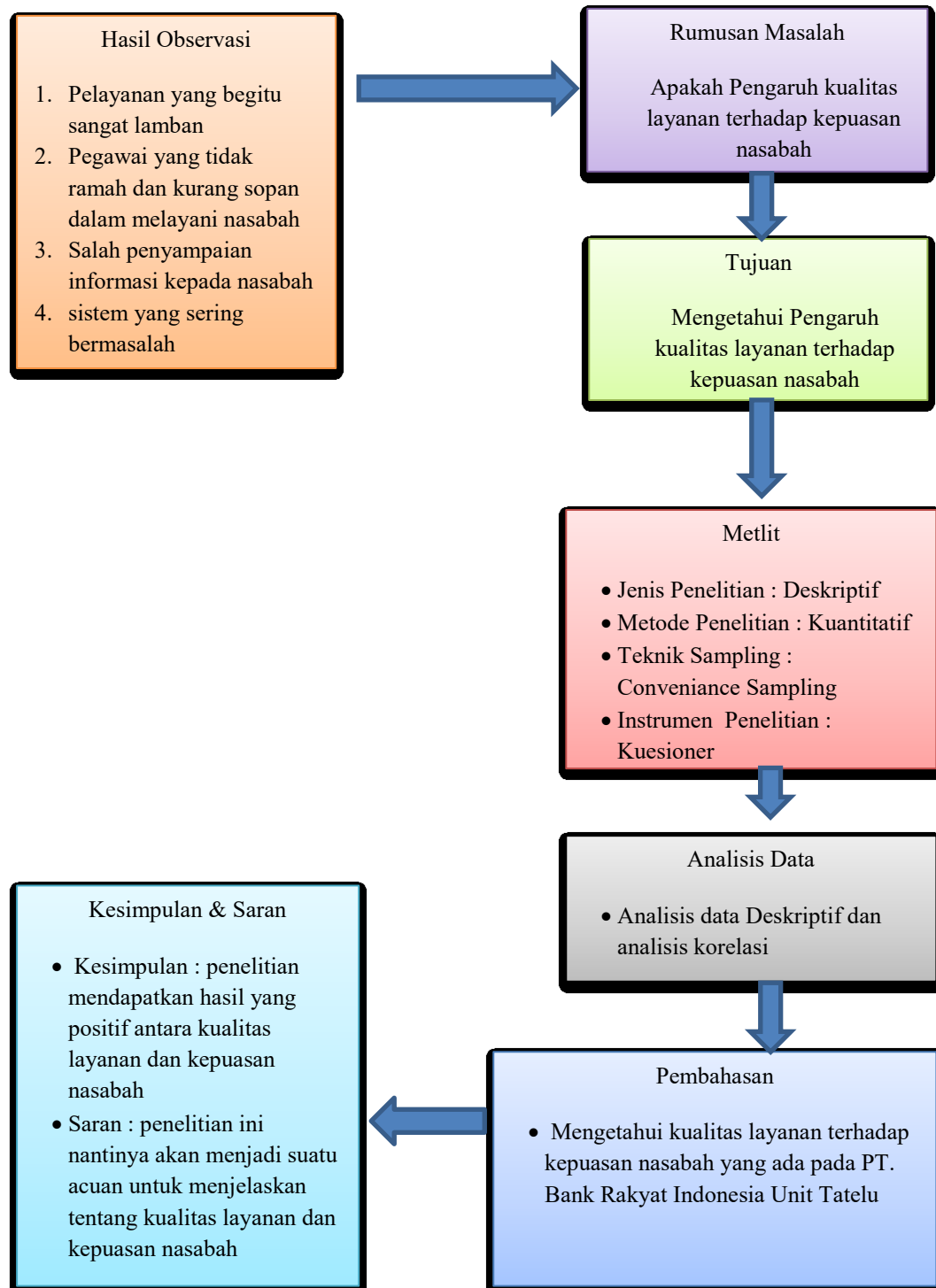
NO	NAMA (TAHUN)	JUDUL	TUJUAN	METODE/JUMLAH SAMPEL	HASIL PENELITIAN
1	Septiana dwi examawati (2014)	Pengaruh pelayanan dan keunggulan terhadap kepuasan nasabah di Bank muamalat tulungagung	Untuk mengetahui pengaruh faktor pelayanan dan keunggulan produk pada Bank muamalat tulungagung	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif	Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya keunggulan produk mempengaruhi kepuasan nasabah.
2	choirotul umammah (2016)	Pengaruh kualitas layanan mobil kas keliling terhadap kepuasan nasabah bank sumsel babel syariah cabang Palembang	Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobil kas keliling terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang	Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research). Dengan jumlah sampel 100 responden	Ada pengaruh positif signifikan antara pelayanan mobil kas keliling dan kepuasan nasabah.
3	Nina Indah Febriana (2016)	Analisis kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada BMI KCP tulungagung	Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah	Sampel yang digunakan yaitu 80 responden	Kepuasan nasabah BMI KCP Tulungagung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMI KCP Tulungagung yang terangkum ke dalam dimensi CARTER.
4	Taupik Ismail., Ramayani Yusuf (2021)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor indihome gegerkalong di kotabandung	Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Metode kuantitatif pendekatan deskriptif,	Kualitas Pelayanan (X) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
5	Malik Ibrahim., Sitti Marijam Thawil (2019)	Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Mengetahui pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan	Penelitian ini 50 responden pengambil sampel pendekatan purposive sampling.	Kualitas produk memiliki hubungan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Lanjutan Tabel 2.1

6	Untung Sriwidodo., Rully Tri Indriastuti (2010).	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah	Mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah	Pada penelitian ini jumlah sampel yang dipakai yaitu 100 responden	Terdapat pengaruh yang signifikan dimensi kualitas pelayanan jasa (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles) secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa layanan.
7	Ikfi Akmalia (2012)	Analisis kepuasan nasabah atas dimensi kualitas Pelayanan bank syariah mandiri malang	Mengetahui dimensi kualitas pelayanan bank syariah mandiri malang	Penelitian bersifat deskriptif dengan metode kuantitatif.	16 indikator yang digunakan untuk IKP, dimana 9 indikator yang mewakili kepuasan nasabah, sedangkan 7 indikator ketidakpuasan.
8	Jaka Atmaja (2018)	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB	Mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pengaruhnya terhadap loyalitas bank BJB	Metode survei kepuasan konsumen dengan analisis SERVQUAL (service quality)	Kualitas pelayanan (X1) dan kepuasan nasabah (X2) terhadap loyalitas (Y) diketahui Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas (Y). Sedangkan kepuasan nasabah belum terlalu berpengaruh terhadap loyalitas
9	Reza Nurul Ichsan., Ahmad Karim (2021)	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Jasa raharja medan	Untuk Mengetahui kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah	Metode analisis regresi sederhana dengan sampel 75 responden	kualitas pelayanan dapat diketahui mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Jasa raharja medan
10	Tiurniari Purba, William (2020)	Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mazda di kota batam	Mengetahui kualitas pelayanan dan fasilitas pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di bekel mazda	Penelitian dengan metode kuantitatif. Dengan jumlah sampel 158 responden	variabel kualitas layanan secara parsial mempengaruhi kepuasan pelanggan variabel fasilitas secara parsial juga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

**Sumber : Data Diolah 2022**

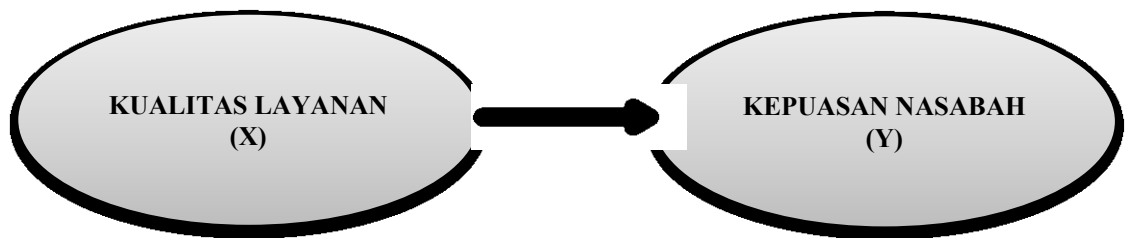
### 2.3 Alur Pikir



Gambar 2.1 Alur Pikir  
Sumber : Data Diolah 2022

## 2.4 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori, dan alur pikir diatas maka hipotesis dapat ditetapkan yaitu :



**Gambar 2.2 Hipotesis**  
*Sumber : Data Diolah 2022*

1. Diduga kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tatelu.
2. Diduga kualitas layanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tatelu.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Kerja Tatelu, dengan alamat Jl. Raya Tatelu Satu, Kecamatan Dimembe, Kabupaten Minahasa Utara. Proses penelitian ini akan berlangsung selama kurang lebih 2 Minggu mulai dari 31 Mei – 13 Juni tahun 2022.

**Tabel 3.1**  
**Alokasi Waktu Pelaksanaan Penelitian**

No	Kegiatan	Waktu	Keterangan
1	Observasi dan Pengajuan Judul	Maret 2022 – April 2022	Peneliti dan Panitia
2	Bimbingan Proposal	Mei 2022	Dosen
3	Ujian dan Perbaikan Proposal Pengumpulan dan Pengolahan Data	Juni 2022	Pembimbing Panitia dan Peneliti
4	Hasil Penelitian	Mei 2022 – Juni 2022	Pembimbing Panitia dan Peneliti
5	Bimbingan dan Penyusunan	Juli 2022	Peneliti
6	Ujian Skripsi	Juli 2022	Pembimbing 1 & 2
7	Perbaikan Skripsi	Juli 2022	Peneliti dan Panitia Panitia/PPKS

*Sumber : Data Diolah 2022*

#### 3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

##### 3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2017), metode deskriptif adalah penelitian yang melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagai apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan.

### **3.2.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian kuantitatif dapat didefinisikan sebagai suatu proses menemukan pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan tentang apa yang ingin diketahui. Metode penelitian ini menerjemahkan data menjadi angka untuk menganalisis hasil temuannya. Menurut Sugiyono (2017), adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis.

## **3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data**

### **3.3.1 Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, data primer dan data sekunder. Data Primer dalam penelitian ini diambil langsung dari objek penelitian yang bersangkutan. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang bersifat umum dari kantor BRI Unit Tatelu dan dari penelitian yang terdahulu yang erat kaitannya dengan penelitian kualitas dan kepuasan nasabah yang dapat menunjang untuk sebagai penunjang sumber data dalam penelitian ini.

### **3.3.2 Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai instrumen utama. Data yang akan didapat nanti berasal dari angket yang dibagikan kepada nasabah yang ada di BRI Unit Tatelu. Sehingga dapat menjadi sebuah acuan untuk dapat menjelaskan permasalahan yang ada pada BRI Unit Tatelu.

### **3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2019), populasi merupakan daerah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan kuantitas dan karakteristik tertentu yang dipelajari dan ditarik oleh peneliti. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah yang aktif dan masih bertransaksi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kerja Tatelu. Jumlah anggota populasi tidak diketahui.

#### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2019), adalah pecahan dari bilangan dan ciri-ciri populasi. Jika populasi besar dan dana, personel, keterbatasan waktu, dan lain-lain, peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada dalam populasi. Peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Karena penelitian ini tidak diketahui jumlah populasinya, maka digunakan rumus menurut Mahotra (2006) yaitu paling sedikit empat atau lima dari jumlah item pertanyaan. Dalam penelitian ini terdapat 21 item yang akan dibuat pertanyaan dan untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan maka jumlah item ( $21 \times 4 = 84$ ) jadi, dalam penelitian ini akan digunakan 84 orang sebagai responden.

#### **3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *convenience sampling*. Menurut Uma Sekaran (2006), pengertian *convenience sampling* adalah kumpulan informasi-informasi dari anggota-anggota populasi yang dengan setuju mau memberikan informasi tersebut. Dengan begitu siapa saja yang setuju memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan baik bertemu secara langsung maupun tak langsung, dapat

digunakan sebagai sampel pada penelitian ini bila responden tersebut cocok sebagai sumber data.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian

#### 3.5.1 Definisi Operasional dan Indikator Kualitas Layanan (X)

Kualitas Layanan merupakan suatu yang wajib dan harus dipenuhi oleh perusahaan dikarenakan citra dari suatu perusahaan dapat dilihat dari pelayanan yang dihasilkan dan masyarakat luas yang memperhitungkan kinerja perusahaan (Sinaga Boris Gabrie, Panjaitan Mangasa, 2020).

**Tabel 3.2**  
**Kisi-kisi instrumen Kualitas Layanan**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
<b>Kualitas Layanan (X)</b>	a. Tangibel (Wujud Fisik)	1. Penampilan yang rapi	1-5
		2. Sarana dan Prasarana lengkap	1-5
		3. Kondisi lingkungan gedung yang bersih dan nyaman	1-5
	b. Realibility (Kehandalan)	4. Pelayanan pengaduan yang handal	1-5
		5. Kesalahan pencatatan secepatnya akan dicek ulang	1-5
	c. Responsiveness (Ketanggapan)	6. Kesiapan petugas menghadapi nasabah	1-5
		7. Petugas cepat merespon nasabah	1-5
		8. Kemauan untuk membantu nasabah	1-5
	d. Assurance (Jaminan)	9. Memberikan kepercayaan kepada nasabah	1-5
		10. Mampu menjawab setiap pertanyaan nasabah	1-5
		11. Antrian yang teratur	1-5
	e. Empathy (empati)	12. Memahami kebutuhan nasabah	1-5
		13. Memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian	1-5
		14. Mudah dihubungi nasabah	1-5

*Sumber Data : Zeitham, Parassuraman & Berry 1985*

#### 3.5.2 Definisi Operasional dan Indikator Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan Nasabah merupakan perasaan baik maupun perasaan kecewa terhadap apa yang diterima baik terhadap apa yang diharapkan Kotler. Engel,

dalam setyo (2017) menyatakan bahwa “Kepuasan Pelanggan atau Nasabah adalah evaluasi setelah pembelian dimana produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan”.

**Tabel 3.3**  
**Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Nasabah**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	a. Terpenuhinya harapan nasabah	1. Memberikan yang terbaik kepada nasabah	1-5
	b. Selalu menggunakan produk	2. Pelayanan yang baik pada saat menggunakan produk yang ada pada perusahaan itu.	1-5
	c. Merekomendasikan ke orang lain	3. Memenuhinya yang diharapkan nasabah dan nasabah akan mengajak oranglain	1-5
	d. Kualitas Layanan	4. Memberikan perasaan senang dan dapat menjawab apa yang menjadi pertanyaan maupun masalah yang dihadapi nasabah.	1-5
	e. Loyalitas	5. Kemudahan yang berinovasi sehingga nasabah tidak akan berpaling ke perusahaan lain	1-5
	f. Reputasi yang baik	6. Pelayanan yang baik maka harus dapat menjaga citra dari perusahaan.	1-5
	g. Lokasi	7. Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah yang tinggal dekat dengan perusahaan.	1-5

*Sumber : Setyo, 2017*

### 3.6 Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018) adalah proses pencarian dan pengumpulan informasi secara sistematis dari catatan lapangan dan dokumentasi

yang diperoleh dari hasil wawancara, dengan cara mengategorikan dokumen, dan memproses data. Analisis data dikelola dan dapat mengurutkan data menurut format, kategori, atau deskripsi dasar topik dan hipotesis fungsional dapat dirumuskan seperti yang disarankan oleh data, Moleong (2017).

Adapun juga untuk dapat menganalisis data yang didapat dalam penelitian ini menggunakan software SPSS, yaitu adalah salah satu program komputer yang dipakai untuk analisis statistika. Dalam penelitian ini, menjabarkan langkah-langkah yang dilakukan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan link *e-form* kuesioner. Kuesioner yang diteliti adalah sampel yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Melakukan pengumpulan data. Penulis menentukan alat untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang akan diselidiki. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah daftar penyusunan pernyataan atau kuesioner. Penulis menggunakan skala likert untuk mengidentifikasi nilai kuesioner dari masing-masing variabel penelitian yang diajukan kepada responden.
3. Daftar kuesioner disebarkan ke nasabah dari BRI Unit Tatelu. Adapun ukuran alternatif jawaban kuesioner adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner**

No	Pilihan Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber : Data Diolah 2022*

Setelah diperoleh rata-rata dari masing-masing variabel kemudian dibandingkan dengan kriteria yang telah ditentukan berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari hasil kuesioner. Nilai terendah dan nilai tertinggi tersebut masing-masing penulis ambil dari banyaknya pertanyaan dalam kuesioner dikalikan dengan nilai terendah (1) dan nilai tertinggi (5) yang telah ditetapkan.

### **3.6.1 Analisis Korelasi**

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier antara dua variabel. Korelasi juga tidak menunjukkan hubungan fungsional. Dengan kata lain, analisis korelasi tidak membedakan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dalam analisis regresi, analisis korelasi yang digunakan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen selain mengukur kekuatan asosiasi (hubungan). Analisis korelasi adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar variabel. Arah dinyatakan dalam positif dan negatif, sedangkan kuat atau lemahnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi. Nilai koefisien korelasi dapat dinyatakan  $-1 \leq R \leq 1$  apabila:

- 1) Apabila (-) berarti terdapat hubungan negatif.
- 2) Apabila (+) berarti terdapat hubungan positif Interpretasi dan nilai koefisien korelasi adalah sebagai berikut:
  - 1) Jika  $r=-1$ , maka hubungan antara kedua variabel kuat mempunyai hubungan yang berlawanan (jika variabel independen naik, maka variabel dependen turun, dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen naik).

- 2) Jika  $r=+1$  atau mendekati  $+1$ , maka terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen dan hubungannya searah (jika variabel independen naik, maka variabel dependen naik, dan jika variabel independen turun, maka variabel dependen turun).

**Tabel 3.5**  
**Interprestasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

*Sumber : Sugiyono 2012*

### 3.6.2 Koefisien Determinan

Koefisien Determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase. Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus menurut Riduwan Sunarto (2017) sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Koefisien Korelasi

Tujuan metode koefisien determinasi berbeda dengan koefisien korelasi. Pada metode koefisien determinasi, kita dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah (lebih memberikan gambaran fisik atau keadaan sebenarnya dari kaitan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah).

### **3.6.3 Uji Validitas**

Uji validitas merupakan pernyataan yang sah atas data yang dirangkum pada kuesioner dapat mengukur apa yang diukur untuk mengetahui butir-butir dalam suatu daftar kuesioner dalam mendefinisikan suatu variabel. Menurut Ghozali (2013), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

### **3.6.4 Uji Reabilitas**

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,06 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan andal atau reliabel (Sugiyono, 2019).

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Sejarah Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terbesar dan tertua di Indonesia. Pada awalnya Bank rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (Pribumi). Lembaga tersebut berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari ulang tahun BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI. Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan penetapan Presiden (Penpres) No.9 tahun 1965, BKTN diintergrasikan dengan nama Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank

tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, BKTN diintergrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, dan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan UU No. 14 tahun 1967 tentang UU Pokok Perbankan dan UU No. 13 tahun 1968 tentang UU Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan UU No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan UU Perbankan No. 7 tahun 1992 dan peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status Bank Rakyat Indonesia berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT). Kepemilikan BRI saat itu sepenuhnya masih ditangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Perkembangan Bank BRI sebagai bank pemerintah sangat pesat, hal ini dapat dilihat dari banyaknya kantor-kantor Bank BRI yang tersebar diseluruh Indonesia, salah satunya adalah Bank Rakyat Indonesia Unit Tatelu yang berada dibawah daerah kerja Cabang Bitung yang berlokasi di Jl. Raya, Tatelu Satu, Kec. Dimembe, Kabupaten Minahasa Utara, Sulawesi Utara. Bank BRI Unit Tatelu memiliki tugas pokok yaitu melakukan usaha dalam rangka memperbaiki ekonomi rakyat dan pembagunan ekonomi nasional. Selain itu untuk membantu mendorong

pertumbuhan perekonomian dan pembangunan di segala bidang terlebih khusus membangun usaha-usaha mikro yang ada didaerah sekitar unit kerja.

## **4.2 Visi dan Misi**

### **4.2.1 Visi**

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

### **4.2.2 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 dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek Good Corporate Governance (GCG) yang sangat baik.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders).

## **4.3 Bidang Usaha**

Dilihat dari aspek bank bahwa objek utama untuk menghimpun dan menyalurkan dana adalah masyarakat sebagai pendukung yang diikuti sertakan secara langsung dalam usaha bank untuk mencapai tujuannya, agar masyarakat mau menyimpan dan meminjam dana di bank, maka bank melakukan pemasaran terhadap produk-produknya supaya dapat dikenal oleh masyarakat, seperti produk

funding, produk landing, maupun jasa perbankan lainnya. Produk funding yang dipasarkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Tatelu, antara lain:

1. Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Tabungan yang aktif pada saat ini adalah Tabungan BRITAMA dan Tabungan HAJI.

2. Deposito Berjangka

Deposito berjangka adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank. Deposito berjangka yang aktif pada saat ini adalah DEPOBRI.

3. Giro

Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro. Giro yang aktif saat ini adalah GIRO BRI.

4. Sertifikat Deposito

Sertifikat deposito adalah simpanan dalam bentuk Deposito yang sertifikat bukti penyimpanannya dapat dipindahkan. Sertifikat Deposito yang aktif pada saat ini adalah SERTIBRI.

5. Obligasi

Selain menghimpun dana dari masyarakat PT Bank Rakyat Indonesia juga menghimpun dana lain seperti pinjaman dana dari Bank Indonesia, pinjaman dari bank lain, dana pinjaman dan modal saham. Sedangkan penyaluran dana masyarakat adalah kegiatan menyalurkan dana dalam bentuk pemberian kredit.

*Product Landing* atau kredit yang ditawarkan PT Bank Rakyat Indonesia

Persero terdiri dari 2 dua, yaitu :

1. Kredit Retail Yang dimaksud dalam kredit ini antara lain, Kredit Pegawai, Kredit Pensiun, Kredit Usaha Tani KUT.
2. Kredit *Corporate* Yang termasuk kredit ini antara lain: Kredit Kelayakan Usaha untuk Investasi, Kredit Kelayakan Usaha untuk modal kerja.

Kemudian produk jasa perbankan yang dipasarkan guna membantu kelancaran lalu-lintas pembayaran, baik nasional maupun internasional, adalah sebagai berikut :

1. Kliring, adalah tata cara perhitungan utang-piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat-surat berharga serta kliring dengan maksud agar perhitungan utang-piutang tersebut terselenggara secara mudah, cepat dan aman.
2. Inkaso, adalah penagihan oleh bank yang bertindak untuk dan atas nama seseorang dan kepada seseorang atas dasar suatu hak tagihan dalam bentuk surat berharga.
3. Transfer, adalah suatu jasa pelayanan bank kepada masyarakat untuk mengirimkan sejumlah uang ditujukan kepada pihak lain sesuai dengan permintaan pengirim.
4. *Letter of credit* , adalah suatu pernyataan tertulis dari bank atas permintaan nasabahnya untuk menyediakan sejumlah uang tertentu bagi kepentingan pihak ketiga atau penerima
5. *Safe Deposit Box*, adalah dimana bank yang menyelenggarakan penyewaan kotak kepada nasabahnya sebagai tempat penyimpanan barang-barang dan atau surat-surat berharga.

6. CEPEBRI, merupakan jasa layanan kepada nasabah dalam bentuk cek berjalan dengan tanpa membuka rekening giro.
7. *Western Union*, adalah layanan tercepat untuk pengiriman uang dan penerimaan uang diseluruh dunia. Setiap pengiriman uang dilindungi oleh sistem keamanan kelas dunia dan dapat diverifikasi dengan password.
8. *Payment Point*, merupakan jasa yang diberikan oleh BRI kepada pihak ketiga baik nasabah maupun bukan nasabah untuk menyelesaikan tagihan-tagihan yang tidak berkaitan langsung dengan BRI. Sebagai contoh penerimaan setoran ONH, setoran pembayaran pajak dan telepon.

#### **4.4 Sumber Daya Perusahaan**

Deskripsi jabatan merupakan uraian dan tanggung jawab dari masing-masing unit organisasi yang ada dalam perusahaan. Adapun fungsi, tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang ada pada Bank Rakyat Indonesia Unit Kleco adalah sebagai berikut:

##### **1. Kepala BRI Unit**

Tugas dan tanggungjawab:

- a. Bertanggungjawab atas semua operasional di BRI Unit.
- b. Sebagai pengawas penuh terhadap operasional BRI Unit.
- c. Pemegang password BRI Unit.
- d. Bertanggungjawab atas proses data di BRI Unit. Kepala Unit Mantri Teller  
Customer Service commit to user 10
- e. Bertanggungjawab atas pekerja BRI Unit itu sendiri.

- f. Mengembangkan, memonitor dan mengevaluasi bisnis BRI Unit diwilayah kerjanya untuk mencapai target.
- g. Melaksanakan pembinaan nasabah BRI Unit baik pinjaman maupun simpanan.

Wewenang :

- a) Memutus permintaan KUR, Kupedes, dan BRInet sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- b) Memutus memfiat biaya promosi
- c) Memfiat pencairan penarikan simpanan
- d) Melakukan fiat bayar pinjaman yang telah diputus

## 2. Mantri

Mantri atau yang sering disebut Account Officer bertugas dan memiliki tanggungjawab sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pemasaran produk BRI Unit pinjaman, simpanan dan jasa bank lainnya
- b. Bertanggungjawab terhadap proses pinjaman.
- c. Bertanggungjawab terhadap jaminan.
- d. Melakukan prakarsa usulan putusan pinjaman BRI Unit sesuai ketentuan yang berlaku agar pinjaman yang diberikan layak.
- e. Melaksanakan pembinaan, penagihan, dan pengawasan pinjaman mulai dari pinjaman dicairkan sampai lunas.
- f. Bertanggungjawab terhadap tunggakan-tunggakan yang terjadi akibat keterlambatan nasabah membayar pinjaman.

- g. Bertanggungjawab terhadap keaslian pinjaman dan pengecekan jaminan.

Wewenang :

- a) Memprakarsai permintaan pinjaman
- b) Memproses dan mengusulkan permintaan pinjaman.

### 3. Customer Service

Tugas dan tanggungjawab:

- a. Memberikan informasi kepada nasabah calon nasabah mengenai produk BRI guna menunjang pemasaran produk BRI.
- b. Memberikan informasi saldo pinjaman, transfer maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
- c. Melayani permintaan salinan Rekening Koran bagi nasabah yang memerlukan diluar pengiriman secara rutin setiap awal bulan guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- d. Memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti yang memerlukan seperti mengantarkan atau menjemput uang ke tempat tinggal usaha nasabah guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- e. Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- f. Menerima dan menginventarisasi keluhan-keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah. commit to user 12
- g. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional BRI Unit.

Wewenang : Memberikan informasi saldo simpanan maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan.

4. Teller

Tugas dan tanggungjawab:

- a. Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
- b. Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setoran guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- c. Memastikan membayar uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan.
- d. Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran keamanan transaksi.
- e. Mengelola dan menyetorkan fisik kas kepada Supervisor AMO baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas dapat terjaga.
- f. Melakukan pergeseran kas antar kas Teller yang memerlukan demi kelancaran pelayanan.
- g. Membayar biaya-biaya utang, realisasi kredit dan transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna kelancaran operasional.
- h. Melayani transaksi jual beli Bank Note uang kertas asing agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik.

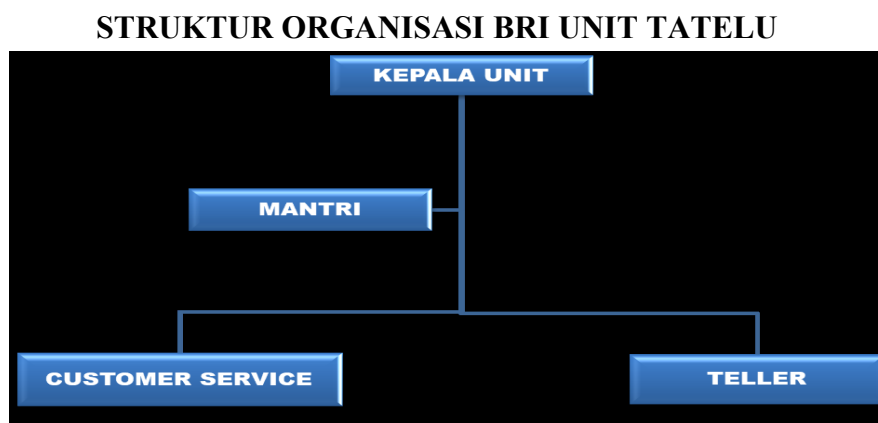
- h. Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat keliring penyerahan dari nasabah guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- i. Melakukan tugas-tugas kedinasan lain sesuai dengan instruksi dari atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan perasional.
- j. Membukukan transaksi Open Branch , kliring sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna memastikan kebenaran dan keamanan teransaksi.

Wewenang :

- a) Melaksanakan fungsi Checker atas transaksi diatas kewenangannya.
- b) Mengesahkan dalam sistem dan menandatangani bukti kas atas transaksi pembayaran tunai yang ada dalam batas wewengannya.
- c) Melakukan entry pembukuan Open Branch kedalam sistem.
- d) Memelihara saranaprasarana yang berkaitan dengan bidang tugasnya.

## 4.5 Organisasi Perusahaan

### 4.5.1 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi  
Sumber : BRI Unit TATELU 2022

#### **4.5.2 Jumlah Pegawai**

Bank BRI Unit Tatelu yang berada di desa Tatelu Satu, kecamatan Dimembe, kabupaten Minahasa Utara yang beroperasi didaerah seputaran unit kerja untuk dapat mengembangkan usaha-usaha mikro yang ada disekitar. BRI Unit Tatelu memiliki jumlah pegawai 10 orang diantaranya yaitu, Kepala Unit 1 orang, Mantri 4 orang, Teller 2 orang, dan Customer Service 3 orang.

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan membahas mengenai hasil penelitian serta analisis dari skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah”. Variabel X dalam penelitian ini terdiri dari lima indikator yaitu, *Tangible* (Wujud Fisik), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Sedangkan variabel Y dalam penelitian ini adalah terpenuhinya harapan dan kepuasan dari nasabah.

#### 5.1 Hasil Analisis

##### 5.1.1 Analisis Statistik Deskriptif Data Responden

Responden pada penelitian ini adalah nasabah yang datang ke kantor BRI Unit Tatelu baik melakukan transfer, menarik uang, membuat buku tabungan dengan atm maupun yang mengajukan untuk pinjaman uang yang berjumlah 84 orang. Sebelum menganalisis hasil penelitian, terlebih dahulu mendeskripsikan karakteristik responden yang dijadikan sampel. Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan alamat tempat tinggal.

##### 5.1.2 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari Tabel 5.1 sebagai berikut:

**Tabel. 5.1**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	39	46%
Perempuan	45	54%
Total	84	100%

*Sumber : Data Diolah 2022*

Berdasarkan Tabel 5.1 sebagian besar responden dalam penelitian didominasi oleh perempuan, yaitu sebanyak 54% atau 45 orang dan dapat dilihat bahwa perempuan yang paling banyak untuk datang ke bank dibandingkan laki-laki. Dapat dilihat juga laki-laki yang datang ke bank yaitu 46% atau 39 orang.

### 5.1.3 Deskripsi Responden berdasarkan Usia

Distribusi responden berdasarkan usia menurut Sturges 1926 digambarkan pada Tabel 5.2 berikut ini:

**Tabel 5.2**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Presentase
20-25	21	25%
26-31	16	19%
32-37	22	26%
38-43	12	14%
44-49	9	11%
50-55	4	5%
Total	84	100%

**Sumber : Data Diolah 2022**

Berdasarkan hasil dari Tabel 5.1, dapat dilihat bahwa dalam penelitian sebagian besar responden berusia 32-37 tahun dengan jumlah 22 orang dan presentase 26%, sebagian lainnya berusia 20-25 tahun dengan 21 orang, 26-31 tahun 16 orang, 38-43 tahun 12 orang, 44-49 tahun 9 orang, dan yang paling sedikit yaitu berusia 50-55 tahun 4 orang dengan presentase 5%. Hasil temuan ini sudah sesuai dengan kriteria yang ingin diteliti karena responden diambil dari orang yang datang langsung ke tempat penelitian.

### 5.1.4 Deskripsi Responden berdasarkan Tempat Tinggal

Deskripsi Responden berdasarkan tempat tinggal dapat dilihat dari Tabel 5.3 sebagai berikut:

**Tabel 5.3**  
**Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal**

Alamat	Frekuensi	Presentase
Budo	3	4%
Dimembe	15	18%
Klabat	6	7%
Kulu	5	6%
Lansa	5	6%
Lantung	4	5%
Lolah Satu	1	1%
Malalayang Satu	1	1%
Matungkas	6	7%
Pinilih	4	5%
Talawaan	4	5%
Tatelu Rondor	3	4%
Tatelu Satu	8	10%
Teling Bawah	1	1%
Tetey	2	2%
Warukapas	3	4%
Wasian	7	8%
Wori	5	6%
Total	84	100%

**Sumber : Data Diolah 2022**

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak datang dari desa Dimembe dengan jumlah 15 orang responden maka dapat diketahui juga bahwa yang terbanyak datang ke bank BRI Unit Tatelu dari Desa Dimembe dan yang paling sedikit yaitu dari desa Lolah Satu. Adapun yang datang ke bank BRI Unit Tatelu yang berasal dari luar daerah kerja BRI Unit Tatelu atau yang berdomesili di daerah kerja BRI Unit Tatelu yaitu berasal dari Malalayang Satu dan Teling Bawah dengan masing-masing 1 orang dan presentase 1%.

## **5.2 Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mendeskripsikan distribusi jawaban responden dari pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Analisis ini berguna untuk melihat adanya kecenderungan pemusatan nilai maupun penyebaran nilai

variabel yang diamati. Variabel yang akan dianalisis adalah: Kualitas Layanan (X), dan Kepuasan Nasabah (Y). Data yang dikumpulkan dari 84 responden ditabulasi menurut variabel penelitian dan dideskripsikan dengan bantuan fasilitas *Data Analysis* dari MS. Office Excel. Hasil analisis deskriptif dibawah ini menyajikan data *mean, standart eror, median, mode, standard deviation, sample variance, kurtosis, skewness, range, minimum, maximum, sum dan count* disajikan pada Tabel 5.4 sebagai berikut:

**Tabel 5.4**  
**Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Layanan (X)**  
**Dan Kepuasan Nasabah (Y)**

	Kualitas Layanan (X)	Kepuasan Nasabah (Y)
<i>Mean</i>	55.107	32.000
<i>Standard Error</i>	0.941	0.527
<i>Median</i>	56.000	32.000
<i>Mode</i>	56.000	32.000
<i>Standard Deviation</i>	8.622	4.835
<i>Sample Variance</i>	74.338	23.373
<i>Kurtosis</i>	0.890	1.160
<i>Skewness</i>	-0.801	-0.790
<i>Range</i>	41.000	24.000
<i>Minimum</i>	29.000	16.000
<i>Maximum</i>	70.000	40.000
<i>Sum</i>	4629.000	2688.000
<i>Count</i>	84.000	84.000

**Sumber : Data Diolah 2022**

Penjelasan deskriptif statistik penelitian tentang variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X)

Berdasarkan hasil deskriptif statistik variabel kualitas layanan pada Tabel 5.4 diperoleh nilai Maximum 70 dan Minimum 29 atau memiliki Range 41.00 serta nilai Sample Variance 74.338. Hal ini menggambarkan bahwa kualitas

layanan pada BRI Unit Tatelu memiliki variasi nilai yang signifikan sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian. Pada Tabel 5.4 tersebut juga diperoleh nilai Mean 55.107 dengan nilai Skewness -0.801 dan nilai Kurtosis 0.890 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data kualitas layanan disekitar nilai Median 56.000 dengan Standard Deviation 8.622.

## **2. Deskripsi Kepuasan Nasabah (Y)**

Berdasarkan hasil deskriptif statistik variabel kepuasan nasabah pada Tabel 5.4 diperoleh nilai Maximum 40 dan Minimum 14 atau memiliki Range 24 serta nilai Sample Variance 23.373. Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan nasabah pada BRI Unit Tatelu memiliki variasi nilai yang signifikan sehingga dapat digunakan sebagai variabel penelitian. Pada Tabel 5.4 tersebut juga diperoleh nilai Mean 32.00 dengan nilai Skewness -0.790 dan nilai Kurtosis 1.160 yang mengarakterisasikan derajat asimetri dari distribusi data kepuasan nasabah disekitar nilai Median 32.000 dengan Standard Deviation 4.835.

### **5.2.1 Total Skor**

Untuk mengetahui seberapa baik skor setiap jawaban responden di setiap butir – butir variabel yang telah disebarkan, maka penulis mengkaji pada masing – masing instrument dalam hal ini kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

#### **1. Total Skor Variabel Kualitas Layanan (X)**

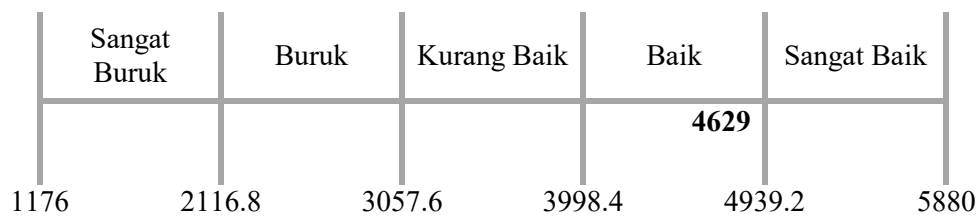
Pada tabel total skor dibawah ini variabel kualitas layanan dalam penelitian ini dijelaskan dengan menggunakan tabel yaitu dari masing-masing pernyataan yang diambil dari item yang dijadikan pernyataan dan untuk melihat tabel total skor dapat dilihat pada Tabel 5.5 Total Skor Variabel Kualitas Layanan sebagai berikut dibawah ini:

**Tabel 5.5**  
**Total Skor Variabel Kualitas Layanan**

No	Item Pertanyaan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1	33	33%	42	42%	0	0%	7	7%	2	2%	349
2	X2	27	27%	47	47%	7	7%	2	2%	1	1%	349
3	X3	21	21%	47	47%	11	11%	4	4%	1	1%	335
4	X4	17	17%	46	46%	11	11%	8	8%	2	2%	320
5	X5	27	27%	41	41%	10	10%	6	6%	0	0%	341
6	X6	17	17%	39	39%	11	11%	13	13%	4	4%	304
7	X7	19	19%	36	36%	12	12%	13	13%	4	4%	305
8	X8	12	12%	58	58%	8	8%	5	5%	1	1%	327
9	X9	32	32%	38	38%	11	11%	3	3%	0	0%	351
10	X10	24	24%	45	45%	12	12%	3	3%	0	0%	342
11	X11	30	30%	41	41%	11	11%	2	2%	0	0%	351
12	X12	23	23%	42	42%	8	8%	10	10%	1	1%	328
13	X13	15	15%	47	47%	12	12%	9	9%	1	1%	318
14	X14	16	16%	38	38%	21	21%	5	5%	4	4%	309
Skor Aktual											4629	
Skor Ideal : 5 x 14 x 84											5880	

**Sumber :Data Diolah 2022**

Berdasarkan hasil di atas maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator pada kualitas layanan. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi 5 kategori yaitu Sangat Buruk, Buruk, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Skor terendah untuk indikator kualitas layanan adalah  $14 \text{ (jumlah pernyataan)} \times 1 \text{ (nilai skor terendah)} \times 84 \text{ (jumlah responden)} = 1.176$  dan skor tertinggi adalah  $14 \text{ (jumlah pernyataan)} \times 5 \text{ (nilai skor tertinggi)} \times 84 \text{ (jumlah responden)} = 5.880$ . Jadi intervalnya adalah total range yaitu  $4.704 \text{ (skor tertinggi - skor terendah)}$  lalu dibagi intervalnya berdasarkan nilai skor yaitu  $5 \text{ (jumlah nilai skor)}$  hasilnya adalah  $940.8$ . Pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 5.1 berikut:



**Gambar 5.1 Pengkategorian Indikator Kualitas Layanan**  
*Sumber : Data Diolah 2022*

Skor aktual dari indikator pada kualitas layanan yaitu sebesar 4629. Jika kita lihat pada pengkategorian diatas skor aktual sebesar 4629 berada dikategori baik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan responden dalam indikator pada kualitas layanan masuk dalam kategori baik.

## 2. Total Skor Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Pada tabel total skor dibawah ini variabel kepuasan nasabah dalam penelitian ini dijelaskan dengan menggunakan Tabel 5.6 sebagai berikut:

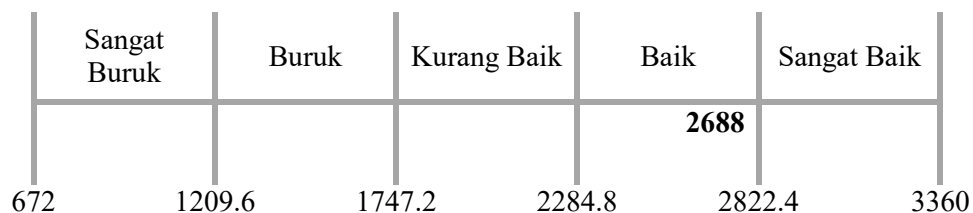
**Tabel 5.6**  
**Total Skor Variabel Kepuasan Nasabah**

No	Item Pertanyaan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1	27	27%	44	44%	7	7%	5	5%	1	1%	343
2	Y2	31	31%	44	44%	7	7%	2	2%	0	0%	356
3	Y3	19	19%	43	43%	13	13%	8	8%	1	1%	323
4	Y4	29	29%	33	33%	14	14%	6	6%	2	2%	333
5	Y5	23	23%	45	45%	8	8%	5	5%	3	3%	332
6	Y6	15	15%	43	43%	15	15%	8	8%	3	3%	311
7	Y7	25	25%	41	41%	15	15%	3	3%	0	0%	340
8	Y8	27	27%	47	47%	7	7%	3	3%	0	0%	350
Skor Aktual											2688	
Skor Ideal : 5 x 8 x 84											3360	

*Sumber : Data Diolah 2022*

Berdasarkan hasil di atas maka dibuatlah pengkategorian untuk indikator pada kepuasan nasabah. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi 5 kategori yaitu

Sangat Buruk, Buruk, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Skor terendah untuk indikator pada kepuasan nasabah adalah  $8$  (jumlah pernyataan)  $\times$   $1$  (nilai skor terendah)  $\times$   $84$  (jumlah responden) =  $672$  dan skor tertinggi adalah  $8$  (jumlah pernyataan)  $\times$   $5$  (nilai skor tertinggi)  $\times$   $84$  (jumlah responden) =  $3360$ . Jadi intervalnya adalah total range yaitu  $2688$  (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi intervalnya berdasarkan nilai skor yaitu  $5$  (jumlah nilai skor) hasilnya adalah  $537.6$ . Pengkategorian dapat dilihat pada Gambar 5.2 berikut:



**Gambar 5.2 Pengkategorian Indikator Kepuasan Nasabah**  
*Sumber : Data Diolah 2022*

Skor aktual dari indikator pada kualitas layanan yaitu sebesar  $2688$ . Jika kita lihat pada pengkategorian diatas skor aktual sebesar  $2688$  berada dikategori baik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan responden dalam indikator pada kualitas layanan masuk dalam kategori baik.

## 5.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Uji validitas juga digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan antara item butir pertanyaan dengan total item pernyataan untuk masing – masing variabel, yaitu Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah adalah sebagai berikut :

#### a. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Untuk lebih jelasnya validitas variabel Kualitas Layanan (X) untuk melihat bahwa apakah item dan pernyataan dari pada penelitian sudah layak untuk

dijadikan penelitian dan dapat dilihat pada koefisien validitas masing – masing butir pertanyaan sebagai berikut :

**Tabel 5.7**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X)**

Daftar Pernyataan	N	Product Moment (r)	Validitas	Ket
X1	84	0,000	0,475	Valid
X2	84	0,000	0,443	Valid
X3	84	0,000	0,722	Valid
X4	84	0,000	0,804	Valid
X5	84	0,000	0,759	Valid
X6	84	0,000	0,749	Valid
X7	84	0,000	0,828	Valid
X8	84	0,000	0,799	Valid
X9	84	0,000	0,511	Valid
X10	84	0,000	0,685	Valid
X11	84	0,000	0,429	Valid
X12	84	0,000	0,838	Valid
X13	84	0,000	0,840	Valid
X14	84	0,000	0,595	Valid

**Sumber : Data Diolah 2022**

Untuk mengukur nilai validitas Kualitas Layanan (X) ditentukan dengan melihat nilai  $\alpha = 0,05$  dengan jumlah responden 84 sehingga nilai r (0.05, 84) pada product moment dapat nilai r = 0,000. Jika hasil validitas berada di atas 0,05 maka dianggap butir pertanyaan atau instrument sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua instrument pada variabel kualitas layanan (X) pada Tabel 5.7, hasil analisisnya r = 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel kualitas layanan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Untuk lebih jelasnya validitas variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat pada koefisien validitas masing - masing butir pernyataan pada Tabel 5.8 sebagai berikut:

**Tabel 5.8**  
**Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Daftar Pernyataan	N	Product Moment (r)	Validitas	Ket
Y1	84	0,000	0,762	Valid
Y2	84	0,000	0,516	Valid
Y3	84	0,000	0,746	Valid
Y4	84	0,000	0,764	Valid
Y5	84	0,000	0,636	Valid
Y6	84	0,000	0,792	Valid
Y7	84	0,000	0,656	Valid
Y8	84	0,000	0,591	Valid

*Sumber : Data Diolah 2022*

Untuk mengukur nilai validitas Kepuasan Nasabah (Y) ditentukan dengan melihat nilai  $\alpha = 0,05$  dengan jumlah responden 84 sehingga nilai r (0.05, 84) pada product moment dapat nilai r = 0,000. Jika hasil validitas berada di atas 0,05 maka dianggap butir pertanyaan atau instrument sudah valid. Hasil analisis validitas untuk semua instrument pada variabel kepuasan nasabah (Y) pada Tabel 5.8, hasil analisisnya r = 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument pada variabel kepuasan nasabah tersebut dinyatakan valid dan sudah layak untuk dijadikan pengukuran variabel penelitian.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner handal atau tidak, kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan yang diajukan tetap stabil dan konsisten jika dilakukan pengisian

ulang pada kuesioner tersebut. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.9 sebagai berikut:

**Tabel 5.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha</i> yang disyaratkan	Ket.
Kualitas Layanan	0.91	0.60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0.84	0.60	Reliabel

**Sumber : Data Diolah 2022**

Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $>0.60$ . pada hasil analisis diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel kualitas layanan (X) adalah 0.91 sehingga dapat dinyatakan reliabel dan variabel kepuasan nasabah (Y) adalah 0.84 yang juga dinyatakan reliabel. Dapat disimpulkan seluruh instrumen dari kedua variabel adalah reliabel.

### 5.2.3 Hasil Analisis Korelasi/Uji Hipotesis

#### 1. Hasil Analisis Korelasi

Pada penelitian yang dilakukan ini, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

Ho : tidak ada hubungan signifikan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.

Ha : ada hubungan signifikan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.

Hipotesis tersebut akan diuji statistik parametrik, yaitu korelasi "Product Moment". Untuk mengetahui hasil pengujian hipotesis ini dapat dilakukan pengujian hasil hipotesis dengan membandingkan taraf signifikansi (p-value)

dengan galatnya. Jika nilai signifikansi  $p > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya tidak terdapat hubungan signifikan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. Sebaliknya, jika nilai signifikansi  $p < 0,05$  maka  $H_a$  diterima, artinya terdapat hubungan signifikan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. Dari pengumpulan data yang diambil berhasil dikumpulkan dan melewati tahap-tahap uji validitas-reliabilitas, maka tahap selanjutnya yang harus dilewati adalah menguji hipotesis penelitian. Pengujian ini juga menggunakan program SPSS. Adapun hasil uji SPSS dari hipotesis adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.10**  
**Summary Hasil Uji Korelasi**

Variabel	Korelasi	Signifikansi	Hasil
Kualitas Layanan	0.786	p value = 0,000 $p < 0,05$	Ha diterima
Kepuasan Nasabah			❖ <b>Hipotesis Terbukti</b>

**Sumber : Data Diolah 2022**

Berdasarkan Tabel 5.10 diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.786 dengan nilai signifikansi/ p value sebesar 0.000, karena nilai signifikansi  $p < 0.05$ , maka  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan signifikan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. Apabila nilai korelasi 0.60 sampai dengan 0.79 maka dapat dikatakan korelasi kuat. Pada hasil uji korelasi menggunakan program SPSS ditemukan hasil korelasi yaitu 0.786 dengan hasil tersebut maka korelasi yang ditemukan dapat dikatakan kuat. Tanda pada koefisien korelasi juga berpengaruh pada penafsiran terhadap hasil analisis korelasi, yaitu positif (+) menunjukkan adanya arah hubungan yang searah, artinya hubungan kedua variabel berbanding lurus. Semakin tinggi variabel X akan diikuti dengan semakin tinggi variabel Y

dan sebaliknya. Semakin rendah variabel X akan diikuti dengan semakin rendah variabel Y. Tanda koefisien korelasi dari hasil analisis data ini bersifat positif, jadi menunjukkan adanya arah hubungan yang searah yaitu semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan perusahaan akan diikuti dengan semakin tingginya kepuasan nasabah. Hasil positif dari perhitungan korelasi menunjukkan adanya kecenderungan hubungan searah antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah hasilnya signifikan.

## 2. Koefisien Determinasi

Tujuan metode koefisien determinasi berbeda dengan koefisien korelasi. Pada metode koefisien determinasi, dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah (lebih memberikan gambaran fisik atau keadaan sebenarnya dari kaitan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah). Koefisien determinasi pada regresi linear sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan Koefisien Korelasi (R). Dalam penelitian ini besarnya nilai koefisien determinasi adalah sebesar  $= 0.786 \times 0.786 = 0.618$ . Berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya adalah sebesar 61.8%. Berarti terdapat 38.2% ( $100\% - 61.8\%$ ) varians variabel terikat yang dijelaskan oleh faktor lain. Berdasarkan interpretasi tersebut, maka tampak bahwa nilai R Square adalah antara 0 sampai dengan 1 dengan ketentuan semakin mendekati angka satu berarti semakin baik. Nilai R Square pada penelitian ini adalah 0.618 atau 61.8% artinya sebaran variabel dependen dapat dijelaskan oleh

variabel independen. Sisanya 38.2% tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen.

### **5.3 Pembahasan**

#### **5.3.1 Kualitas Layanan Pada Bank BRI Unit Tatelu**

Berdasarkan hasil observasi awal pada waktu magang di BRI Unit Tatelu kualitas layanan yang diberikan oleh bank BRI Unit Tatelu pada prinsipnya sudah cukup baik. Namun, pada beberapa kesempatan masih terjadi kesenjangan antara pihak bank dan nasabah yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank masih ada saat dimana pelayanannya kurang sesuai dengan keinginan atau kemauan dari nasabah. Adapun juga sering terjadi kesalahpahaman, untuk itu masalah yang penulis amati yaitu pada saat melayani nasabah pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang dipahami oleh nasabah sehingga mengakibatkan perbedaan persepsi atau perbedaan pendapat.

Namun berdasarkan apa yang penulis teliti kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank mendapatkan skor 4629 yang dapat diartikan melalui pengkategorian, maka dapat diambil kesimpulan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sudah baik namun dikarenakan salah satu citra perusahaan seperti bank BRI Unit Tatelu yang mengutamakan pelayanan baik jadi perusahaan harus lebih meningkatkan lagi kualitas layanannya.

Pada total skor juga menjelaskan tentang kualitas layanan bank BRI Unit Tatelu yaitu bahwa nasabah merasakan tidak kuatir apabila mereka menabung pada bank BRI, senang dengan cara berpakaian pegawai bank BRI Unit Tatelu,

dan merasa nyaman dalam ruang tunggu dikantor BRI Unit Tatelu. Namun didapati juga bahwa nasabah menunggu lama untuk keluhan dari permasalahan yang dihadapi dan merasa pelayanan yang berikan masih kurang cepat.

### **5.3.2 Kepuasan Nasabah BRI Unit Tatelu**

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik badan usaha milik negara, maupun perusahaan swasta dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa. Beberapa definisi kepuasan pelanggan, beberapa diantaranya adalah Tse dan Wilton (1988) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan Kotler (1997) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah. Dari definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan perbedaan/kesenjangan antara harapan sebelum menerima jasa yang ditawarkan dengan apa yang dirasakan setelah menerima jasa. Kepuasan juga dapat menjadi faktor yang mempengaruhi dan dipengaruhi misalnya apabila kepuasan nasabah dapat terpenuhi maka ada faktor seperti loyalitas yang nanti akan terjadi dan dipengaruhi oleh faktor kepuasan nasabah.

Pada BRI Unit Tatelu nasabah yang ada mengalami beberapa kondisi dimana beberapa nasabah merasa sudah puas dengan pelayanan yang diberikan namun ada juga beberapa yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang berikan. Dalam penelitian ini ditemukanlah skor 2688 yang dimana mengartikan bahwa kepuasan nasabah pada BRI Unit Tatelu sudah cukup baik atau puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Dengan adanya temuan kepuasan nasabah sudah puas dengan pelayanan yang diberikan namun bank BRI Unit Tatelu harus lebih lagi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah agar semua nasabah yang ada akan semakin loyal terhadap bank BRI Unit Tatelu.

Pada total skor juga menjelaskan bahwa kepuasan nasabah pada BRI Unit Tatelu yaitu merasakan senang dengan produk BRI karena memudahkan untuk keperluan sehari-hari, merasa puas dengan aplikasi mobile banking dari BRI, dan merasa senang dengan adanya BRI Unit Tatelu sehingga mempermudah masyarakat sekitar dalam hal bertransaksi. Namun didapati juga bahwa nasabah tidak hanya ingin menggunakan produk yang ada pada BRI dikarenakan mungkin ada jenis produk lain yang nasabah gunakan selain daripada produk BRI. Oleh karena itu, maka nasabah tidak sering menggunakan produk BRI dalam transaksi sehari-harinya.

### **5.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Tatelu**

Seperti yang dikemukakan sebelumnya dalam tinjauan pustaka, penelitian ini membahas hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tatelu. Penelitian yang dilakukan oleh Malik Ibrahim, Sitti Marijam Thawil (2019). Pengaruh kualitas produk dan

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang ditemukan kualitas produk memiliki hubungan dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Perbedaan antara penelitian tersebut di atas dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian sebelumnya menurut Malik Ibrahim, Sitti Marijam Thawil mengatakan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penulis sendiri meneliti mengenai hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, sehingga perbedaannya terletak pada hasil temuannya. Hasil dari penelitian ini adalah diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.786 dengan nilai signifikansi/ p value sebesar 0.000, karena nilai signifikansi  $p < 0.05$ , maka  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan signifikan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. Apabila nilai korelasi 0.60 sampai dengan 0.79 maka dapat dikatakan korelasi kuat. Pada hasil uji korelasi menggunakan program SPSS ditemukan hasil korelasi yaitu 0.786 dengan hasil tersebut maka korelasi yang ditemukan dapat dikatakan kuat. yang artinya semakin tinggi kualitas layanan akan diikuti secara signifikan dengan meningkatnya kepuasan pada nasabah. Akan tetapi dilihat dari besarnya R Square adalah antara 0 sampai dengan 1 dengan ketentuan semakin mendekati angka satu berarti semakin baik. Nilai R Square pada penelitian ini adalah 0,618 atau 61.8% artinya sebaran variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Sisanya 38.2% tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen. Pada penelitian ini faktor lain yang tidak bisa dijelaskan oleh variabel independen misalnya faktor kualitas produk. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak hanya

variabel kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah namun variabel kualitas produk juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

#### **5.4 Implementasi**

Selain memberikan kontribusi teoritis, penelitian ini juga memberikan kontribusi praktis yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Bank khususnya BRI Unit Tatelu. Hal ini sejalan dengan pendapat Suriasumantri (1995) bahwa penelitian harus memenuhi aspek aksiologi, yaitu kemanfaatan atau kemaslahatan bagi manusia. Berdasarkan temuan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan bagi pihak bank khususnya pegawai BRI Unit Tatelu.

- 1) Mengingat Kualitas Layanan dalam menjalankan tugas sebagai pegawai bank sehingga memberikan kepuasan terhadap nasabah atau dalam hal ini dorongan untuk membangun hubungan dekat dengan nasabah sebagai pengguna jasa. Hubungan yang baik ini memungkinkan biro layanan untuk memahami harapan nasabah dan calon nasabah serta kebutuhan mereka
- 2) Mengingat Kepuasan Nasabah sangat begitu penting karena kepuasan nasabah dapat membuat nasabah menjadi Loyal. Dalam membangun hubungan yang baik dengan nasabah hal yang paling penting adalah kepuasan nasabah. Jika seorang nasabah merasa puas dengan produk yang ditawarkan, maka mereka akan menjadi nasabah yang loyal dan akan merekomendasikan produk yang ada atau yang digunakan pada orang lain.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, maka beberapa hal penting dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian berdasarkan apa yang teliti kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank mendapatkan skor 4629 yang dapat diartikan melalui pengkategorian, maka dapat diambil kesimpulan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sudah baik namun dikarenakan salah satu citra perusahaan seperti bank BRI Unit Tatelu yang mengutamakan pelayanan baik jadi perusahaan harus lebih meningkatkan lagi kualitas layanannya. korelasi diketahui bahwa kualitas pelayanan (X) mempunyai korelasi yang kuat terhadap kepuasan nasabah (Y), diketahui dari nilai  $r$  sebesar 0.786.
2. Hasil pengujian dalam penelitian ini ditemukanlah skor 2688 yang dimana mengartikan bahwa kepuasan nasabah pada BRI Unit Tatelu sudah cukup baik atau puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Dengan adanya temuan kepuasan nasabah sudah puas dengan pelayanan yang diberikan namun bank BRI Unit Tatelu harus lebih lagi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah agar semua nasabah yang ada akan semakin loyal terhadap bank BRI Unit Tatelu.
3. Hasil pengujian pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) diketahui dari nilai  $R^2$  sebesar 0.618. Hal ini berarti variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar

61.8% terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 38.2% merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti.

## 6.2 Saran

Dengan adanya saran yang diberikan penulis diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat bagi Bank BRI Unit Tatelu dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya dengan menerapkan pelayanan yang lebih baik lagi. Adapun saran yang dapat diberikan oleh setelah menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Tatelu adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis selanjutnya yang akan meneliti tentang fenomena seperti kualitas layanan dan kepuasan nasabah diharapkan untuk dapat lebih dalam lagi untuk mencari faktor yang mempengaruhi dari variabel kepuasan nasabah agar pada penelitian selanjutnya mendapatkan hasil yang tidak ada lagi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang belum bisa dijelaskan oleh kualitas layanan.
2. Bagi penulis selanjutnya yang akan meneliti fenomena yang sama dengan penelitian ini, diharapkan untuk dapat menambahkan item penelitian pada variabel kepuasan nasabah.
3. Pelayanan yang sudah diberikan BRI Unit Tatelu yang memuaskan nasabah hendaknya tetap dipertahankan dan bagi pelayanan yang kurang memuaskan nasabah perlu ditingkatkan lagi baik kualitas maupun kuantitasnya. Sehubungan dengan kualitas layanan yang mempunyai pengaruh cukup kuat terhadap kepuasan nasabah. Maka perusahaan harus

lebih memperhatikan setiap pelayanan yang akan diberikan kepada nasabahnya.

4. BRI Unit Tatelu harus lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya melalui keberadaan dan kedekatan hubungan antara nasabah dengan pihak bank. Selain itu juga BRI Unit Tatelu juga perlu lebih meningkatkan pengawasan terhadap kinerja pegawainya agar dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan nasabah secara lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T dan Tantri, F. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Akmalia, I. 2012. "Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang". *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(1). <https://scholar.googleusercontent.com>, diakses pada 13 Mei 2022 pukul 18.12 Wita.
- Atmaja, D. 2018. "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank". *Jurnal Ecodemica* 2(1). <http://download.garuda.kemdikbud.go.id>, diakses pada 13 Mei 2022 pukul 18.08 Wita.
- Cronin, J and Taylor SA. 1992, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension". *Journal of Marketing*, July (56): 55-68.
- Dabholkar, Pratibha and Simon Walls. 1999. "Service Evaluation and Switching Behavior for Experiential Services: An Empirical Test of Gender Differences Within a Broader Conceptual Framework." *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior* 12. 123-137
- Dharmesta, BS dan Irawan. 2008 *Manajemen Pemasaran Moder*. Yogyakarta: Liberty.
- Engel, James, et.al. 1990. *Consumer Behavior, 6th ed*. Chicago: The Dryden Press.
- . 1995. *Consumer Behavior, 8th d*, Orlando: The Dryden Press
- Exmawati, SD. 2014. Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Tulungagung. *fakultas ekonomi dan bisnis islam > perbankan syariah*. Dari <http://repo.uinsatu.ac.id/id/ep rint/203>, diakses pada 13 Mei 2022 pukul 18.08 Wita.
- Febriana, N. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Surabaya*, 3(1). <http://178.128.61.209/index.php/nisbah/article/view/280>, diakses pada 13 Mei 2022 pukul 18.01 Wita.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gie, Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Gronroos, C. 2000. *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach (2nd ed)*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- Ibrahim, M dan Thawil, SM. 2019. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis JRMB Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1),175-182. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/>, diakses pada 13 Mei 2022 pukul 18.03 Wita.
- Ichsan, R dan Karim, A. 2021. “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah P.T. Jasa Raharja Medan”. *Jurnal Humaniora*, 6(1). <https://jurnal-lp2m.umnaw.ac.id/index.php/JP2SH/article/view/729>, diakses pada 13 Mei 2022 pukul 18.20 Wita.
- Ismail, T dan Yusuf R. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung”. *Jurnal Ilmiah MEA Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi* 5(3). <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1479> , diakses pada 13 Mei 2022 pukul 17.50 Wita.
- Kotler, Philip.1997, *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu*. Jakarta: Prentice Hall.
- . 2005. *Manajemen Pemasaran. 1 Jld dan 2 Jld*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- dan Garry Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. 1 Jld dan 2 Jld Edisi 12* Jakarta: Erlangga.
- Lewis, BR and Mitchell, VW. 1990. “Defining and measuring the quality of customer service”. *Marketing intelligence & planning*.
- Malhotra, S dan Naresh, K. 2006. *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan. Edisi Keempat. 2 Jld*. Jakarta: PT Indeks.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif. cetakan ke-36*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Purba, T and William, W. 2020. “The Effect Of Service And Quality Facilities Of Customer Satisfaction On Mazda Workshop In Batam City”. *Jurnal EMBA* 8(1), 1987-1996. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/28051>, diakses pada 13 Mei 2022 pukul 19.01 Wita.

- Robbins, dan Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi Edisi ke7 2 Jld.* Jakarta: Prehallindo.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. 2 Jld Edisi 4.* Jakarta: Salemba Empat
- . 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian. 1 Jld. Edisi 6.* Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Setyo, Purnomo E. 2017. “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks”. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1( 6). 755-764.
- Sinaga B. G., Panjaitan M., Rajagukguk T. 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Medan”. *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, 7(2).17-24.
- Sriwidodo U., Tri R. 2010. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah”. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* 10(2), 164-173. <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/view/363>, diakses pada 13 Mei 2022 pukul 18.15 Wita.
- Sturges, H.A. 1926. The choice of a class interval. *Journal of the American Statistical Association*. 21 : 65-66
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta CV.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta CV.
- . 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung: Alfabeta.
- . 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta CV.
- Sunarto, Riduwan. 2017. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi.* Bandung: Alfabeta.
- Suriasumantri, Jujun. 1995. *Filsafat Ilmu.* Jakarta: Dikdasmen.
- Tjiptono, Fandy. 1999. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Cetakan ketiga, Andi Offset.
- . 2005. *Strategi Pemasaran. 2 Jld.* Yogyakarta: Andi Offset.

- . 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- . 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tse, DK dan P, Wilton 1988. *Kepuasan Pelanggan. 2 Jld. Edisi ketiga*. Klaten: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Ummah, C. 2016. “Pengaruh kualitas layanan mobil kas keliling terhadap kepuasan nasabah bank sumsel babel syariah cabang Palembang, survey pada mahasiswa uin raden fatah Palembang”. *Doctoral dissertation, UIN Raden Fatah Palembang*. Dari <http://repository.radenfatah.ac.id/14745/1/TA%20BURNING.pdf>, diakses pada 13 Mei 2022 pukul 19.08 Wita.
- Zeithaml, Valarie, et.al. 1985. “Problems and Strategies in Services Marketing”. *Jurnal of Marketing* 49. (Spring).

## LAMPIRAN 1 KUESIONER

JUDUL PENELITIAN :

“ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH”

Dengan hormat,

Saya yang bernama Nevinski Alberto Mangaweng, adalah mahasiswa semester 8 Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Manado, sedang mengadakan penelitian tentang “Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah”.

Sehubungan dengan penulisan proposal ini, saya memohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya sesuai yang anda rasakan. Kerahasiaan atas jawaban-jawaban yang diberikan akan terjamin sepenuhnya.

Petunjuk pengisian kuesioner:

Bapak/Ibu/Sdr/Sdri dimohon untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada angket ini sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan Bapak/Ibu tentang kualitas kehidupan kerja di instansi ini, bukan berdasarkan pendapat umum atau orang lain. Berilah ceklis (√) pada kolom yang tersedia disebelah kanan setiap pernyataan.

Setiap pernyataan memiliki alternative jawaban sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Atas kesediaan dan kerjasama Bpk/Ibu/Sdr/Sdri, saya ucapkan terima kasih.

**Jenis Kelamin** :  Laki – Laki  
 Perempuan

**Usia** :

**Alamat** :

Indikator – Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>					
Saya senang dengan cara pegawai bank BRI berpakaian					
Saya merasa nyaman dalam ruang tunggu di Kantor BRI Unit Tatelu					
Saya merasa fasilitas yang dimiliki Kantor BRI Unit Tatelu sudah sangat baik					
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>					
Saya menerima pelayanan yang baik dari karyawan bank BRI Unit Tatelu dari awal hingga akhir					
Saya mendapatkan informasi dengan baik dan benar atas produk yang saya tanyakan					
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
Saya menunggu tidak lama untuk menemukan jalan keluar atas keluhan yang saya miliki					
Saya merasa pelayanan yang diberikan sangat cepat					
Pegawai bank BRI Unit Tatelu membantu saya atas kesulitan yang dihadapi dalam memilih produk yang akan saya gunakan					
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>					

Saya merasa tidak kuatir jika menabung uang di Bank BRI					
Saya sangat tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh bank BRI					
Saya merasa aman saat bertransaksi di Bank BRI					
Karyawan bank BRI Unit Tatelu sangat Sopan dalam melayani nasabah					
Perhatian ( <i>Empathy</i> )					
Pegawai bank BRI Unit Tatelu memberikan perhatian yang baik saat menyampaikan keluhan					
Saya akan menerima hadiah dari bank BRI apabila banyak menabung					
Terpenuhinya harapan pelanggan					
Saya merasa senang karena produk BRI yang memudahkan untuk keperluan sehari – hari					
Saya merasa puas dengan mobile banking BRI					
Selalu Menggunakan Produk					
Saya sering menggunakan produk bank BRI dalam transaksi sehari – hari					
Merekomendasi ke orang lain					
Saya merekomendasikan untuk menabung di BRI kepada orang yang saya kenal					
Kualitas Layanan					
Saya merasa puas dengan pelayanan yang ada pada Bank BRI Unit Tatelu					

Loyalitas					
Saya hanya ingin menggunakan Produk yang ada di BRI					
Reputasi yang baik					
Saya merasa bank BRI adalah bank yang sangat terpercaya					
Lokasi					
Saya merasa sangat terbantu dengan adanya BRI Unit Tatelu sehingga mempermudah transaksi apapun					

Link eform yaitu : <https://forms.gle/N3Jg38Yv1P37sUty9>









Sig. (2-tailed)	.109	.466	.000	.000	.005	.000	.000	.001	.014	.000	.257	.000	.000	.000	
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	
Total_X	Pearson Correlation	.475**	.443**	.722**	.758**	.749**	.828**	.799**	.511*	.685**	.429**	.838*	.840**	.595*	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Kepuasan Nasabah

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.499**	.527*	.457*	.378**	.548**	.363*	.437*	.762**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Y2	Pearson Correlation	.499**	1	.464*	.164	.105	.189	.217*	.416*	.516**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.136	.341	.085	.047	.000	.000
	N	84	84	84	84	84	84	84	84	84
Y3	Pearson Correlation	.527**	.464**	1	.432*	.355**	.475**	.472*	.380*	.746**



\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	84	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	84	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.910	14

### LAMPIRAN 3 KORELASI

#### Korelasi

		Kualitas Layanan	Kepuasan Nasabah
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	84	84
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	84	84

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.786 <sup>a</sup>	.618	.613	3.008

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1198.204	1	1198.204	132.452	.000 <sup>b</sup>
	Residual	741.796	82	9.046		
	Total	1940.000	83			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.715	2.135		3.613	.001
	Kualitas Layanan	.441	.038	.786	11.509	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## LAMPIRAN 4      DESKRIPTIF

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	84	29	70	55.11	8.622
Kepuasan Nasabah	84	16	40	32.00	4.835
Valid N (listwise)	84				

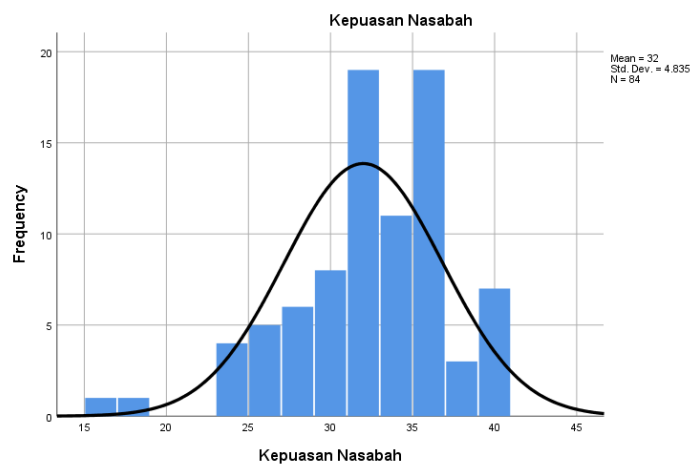
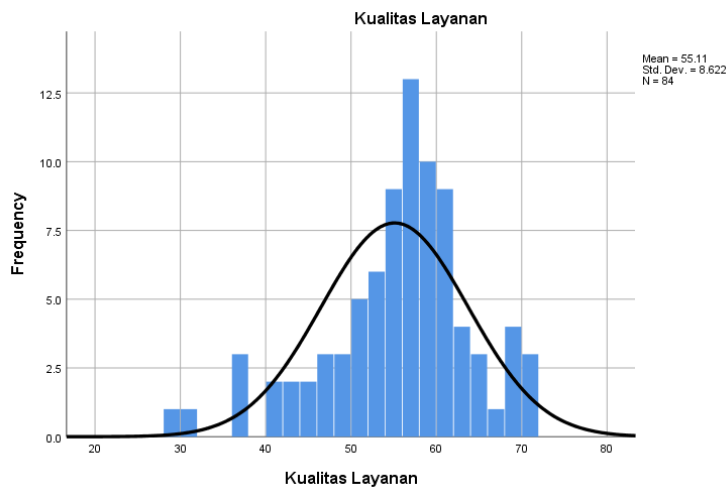
### Statistics

		Kualitas Layanan	Kepuasan Nasabah
N	Valid	84	84
	Missing	0	0

### Kualitas Layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	29	1	1.2	1.2	1.2
	31	1	1.2	1.2	2.4
	36	3	3.6	3.6	6.0
	40	1	1.2	1.2	7.1
	41	1	1.2	1.2	8.3
	43	2	2.4	2.4	10.7
	45	2	2.4	2.4	13.1
	46	2	2.4	2.4	15.5
	47	1	1.2	1.2	16.7
	48	1	1.2	1.2	17.9
	49	2	2.4	2.4	20.2
	50	2	2.4	2.4	22.6
	51	3	3.6	3.6	26.2
	53	6	7.1	7.1	33.3
	54	6	7.1	7.1	40.5
	55	3	3.6	3.6	44.0
	56	7	8.3	8.3	52.4
	57	6	7.1	7.1	59.5
	58	4	4.8	4.8	64.3
	59	6	7.1	7.1	71.4
60	3	3.6	3.6	75.0	

61	6	7.1	7.1	82.1
62	2	2.4	2.4	84.5
63	2	2.4	2.4	86.9
65	3	3.6	3.6	90.5
66	1	1.2	1.2	91.7
68	4	4.8	4.8	96.4
70	3	3.6	3.6	100.0
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	



## LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI

Dokumentasi dalam pengambilan sampel pada responden di BRI Unit Tatu dengan menggunakan e-form sebagai kuesioner penelitian.

